

## Не в IT – значит нигде.

Генеральный директор Белгосстраха Сергей Якубицкий: «Мы – за IT-технологии!»

Не в IT – значит нигде. Big Data и удобный интерфейс для ведения документооборота. Простота, доступность 24/7 и мобильность для клиентов сервисов.

В рейтинге страховщиков MyFin Белгосстрах стоит на первой строчке по объему валовой и чистой прибыли. Компания одной из первых разработала мобильное приложение для удобства клиентов и сейчас оказывает услуги по 82-м видам страхования.

На этом компания не останавливается. Впереди — первый вековой юбилей и ежедневные вызовы со стороны более юрких молодых и смелых частных страховых компаний.

В интервью с генеральным директором Белгосстраха Сергеем Якубицким The Heroes узнали, как компания работает над улучшением своих сервисов для удобства, спокойствия страхователей и удовлетворения их потребностей в высокотехнологичном современном мире.

### Сергей Леонидович, как Белгосстрах в своей работе использует IT-технологии?

Раньше мы фокусировались на автоматизации процессов внутри компании, чтобы создать комфортные условия для работы наших сотрудников. Сейчас мы ставим новую цель — автоматизацию услуг клиентов. Таким образом, мы создаём для них возможность взаимодействовать с компанией без посещения офиса или звонка специалисту колл-центра. Как говорят, 24/7.

У новых и существующих клиентов теперь есть возможность заключать договоры страхования через наш сайт. Кроме того, после регистрации личного кабинета вы получите возможность совершить интернет-покупку полиса. Таким образом, любой дееспособный гражданин может заключить договор комплексного страхования квартиры. Услуга вводилась как экспериментальная. Но мы наблюдаем положительный результат и в ближайшее время будем расширять возможности работы клиента с помощью электронных форм.

Для автоматизации рынка медицинского страхования мы разработали и внедрили веб-сервис взаимодействия с аптеками и лечебно-профилактическими учреждениями. Так из цепочки исключили оборот бумажных документов и время, затрачиваемое на их доставку и первичную обработку.

На айти-рельсы мы поставили и транспортное страхование. Наш программный комплекс позволяет сократить сроки принятия решения по страховому случаю.

Как это работает?

История страхования автомобиля хранится в электронном виде, взаимодействие с оценочными организациями и СТО происходит через обмен файлами. А доступ к базе в режиме реального времени доступен каждой из заинтересованных сторон. Процесс организован так, что вся информация оперативно поступает в единый центр принятия решения, что позволяет оптимизировать ее обработку. Клиенту лишь необходимо обратиться с заявлением на выплату страховки и представить для осмотра автомобиль. Все остальные операции выполняются фоновно, без его непосредственного участия.

Мы страхуем квадрокоптеры (дроны), портативные принтеры, умные часы, эхолоты, электросамокаты.

Кстати, бытует мнение, что транспортное страхование — это только «Автогражданка» и «Каско», но у нас есть и другие хорошие предложения. К примеру, технический ассистанс — услуга для тех, кто отправляется на машине на дальние расстояния, когда риск аварии и поломки более высок.

### Вы страхуете гаджеты. Какие новости в оказании этой услуги?

Мы страхуем гаджеты с 2010 года. Раньше только по адресу нахождения имущества. Сейчас расширили возможности страхования. Сегодня можно застраховать портативные устройства на случай их повреждения не только на территории Беларуси, но и за ее пределами.

Услуга особенно актуальна в отпускную пору. Правда, от хищения за пределами страны страховка не защищает.

Перечень портативных устройств, которые можно застраховать, постоянно пополняется. Это не только смартфоны, GPS-навигаторы, ноутбуки, нетбуки, цифровая фото-, видео- и аудиоаппаратура, но и такие персональные цифровые помощники как: квадрокоптеры (дроны), портативные принтеры, умные часы, эхолоты и многое другое.

Страховой случай будет признан страховщиком, если портативное устройство было уничтожено или повреждено в результате пожара, взрыва, удара, молнии, короткого замыкания в сети, механического повреждения экрана и (или) корпуса, или повреждения жидкостью.

### **С развитием велосипедного движения вы внедрили новый продукт — страхование безопасности велосипедистов.**

Да, в прошлом году мы заключили 1100 договоров. Когда в нашей стране появились электрические самокаты, мы стали страховать и эти средства передвижения.

### **Во многих странах медицинские услуги оказываются по страховому принципу. Видит ли ваша компания развитие в Беларуси в этом направлении?**

Платные медицинские услуги для нашей страны стали обычным явлением. Беларусь привыкает к комфорту: когда есть возможность выбрать себе врача, нанести визит в медучреждение в удобное время. Поэтому я считаю, что переход к обязательному медицинскому страхованию возможен, но происходить он будет постепенно. И, к слову, способствовать такому переходу в значительной степени может именно добровольное корпоративное страхование медицинских расходов, или просто ДМС.

### **Кстати о ДМС. Расскажите подробнее об этом виде страхования, и стоит ли работодателям задумываться о таком нематериальном рычаге лояльности для персонала?**

Страховой полис от компании (ДМС, или добровольное страхование медицинских расходов граждан) как часть соцпакета стал показателем её финансовой стабильности, наравне с уровнем заработной платы.

Страховая программа ДМС может включать в себя: обеспечение медикаментами, стоматологическое, санаторно-курортное, реабилитационное лечение, высокотехнологичную помощь.

Включая такую страховку в социальный пакет, наниматель гарантирует работникам качественное обслуживание в лучших медицинских учреждениях страны. Это повышает статус организации в глазах сотрудника и его лояльность к компании, ведь страховая программа может включать в себя не только консультации врачей, но и обеспечение медикаментами, стоматологическое, санаторно-курортное, реабилитационное лечение и даже высокотехнологичную помощь.

### **Кто ваши партнёры в корпоративном страховании ДМС?**

Основными нашими партнерами в данном направлении страхования являются крупнейшие белорусские банки, большие ИТ-компании. К сожалению, мы не можем называть их потому, что связаны правилами корпоративной этики.

### **Сегодня в тренде MedTech — медицинские технологии, которые используются для спасения жизни или улучшения её качества. Современные медтехнологии позволяют диагностировать, контролировать и лечить болезни на расстоянии. Может ли MedTech войти в пакет услуг Белгосстраха?**

Мы изучали опыт российских компаний на примере такого инновационного явления, как телемедицина, когда медицинская помощь предоставляется дистанционно. Консультации посредством видеосвязи практикуют уже относительно долго. Но, проведя исследование, пришли к выводу, что белорусы в своей массе пока не готовы к новым формам диагностики и лечения. Ни пациенты, ни врачи.

Кроме того, по сравнению, например, со Штатами или с Россией, Беларусь — небольшая страна. Добраться до областного медицинского центра можно за пару часов. Поэтому в дистанционной медицине нет пока необходимости.

Страховой полис — такой же показатель финансовой стабильности компании, как и уровень заработной платы.

Но это не значит, что мы к этому не придем вовсе. Основная цель MedTech сейчас — это сбор данных, которые можно эффективно использовать в страховании. Думаю, введение этих технологий в наш сервис — вопрос времени.

### **Оказываете ли вы услуги иностранцам, которые приезжают в нашу страну по краткосрочной визе? Какие есть нюансы?**

Наш закон диктует правило, что договор обязательного медицинского страхования должен быть почти у каждого иностранного гражданина, который приезжает в нашу страну.

Перед II Европейскими играми мы запустили онлайн-продажу полисов обязательного страхования для въезжающих. Заключить договор можно на официальном сайте. Всё просто: нужно ввести свои данные и даты пребывания в Беларуси.

Но по такой страховке иностранному гостю смогут бесплатно оказать только скорую медицинскую помощь.

Мы взяли на себя высокие риски — всё же жизнь бесценна.

### **А какие услуги предлагаете экспатам — иностранцам, которые приезжают в нашу страну учиться или работать на долгое время? Какие есть нюансы?**

Экспатам мы рекомендуем рассмотреть услугу ДМС. С такой страховкой клиент может получить полноценную медицинскую помощь в случае необходимости.

### **Про услуги поговорили. Затронем болезненную тему, если вы не против. В бизнес-среде есть мнения, что партнёрских отношений с госкомпаниями лучше избегать. Как работаете с этим стереотипом?**

Существенную роль играет политика продвижения бренда. Частные компании умеют себя представить. Они освещают случаи, как уникальные. При этом такие случаи у нас происходят ежедневно.

В какой-то степени, это наше упущение. Поэтому мы сейчас много уделяем внимания продвижению компании. Стараемся быть на слуху, рассказывать нашим клиентам, какие уникальные случаи происходят у нас, когда страховка буквально спасает жизнь.

Например, был случай, клиентка родила в Финляндии на 28 неделе беременности. Финские врачи в один голос утверждали, что ребенок не выживет. Тогда мы взяли на себя высокие риски, — всё же жизнь бесценна — и попробовали спасти жизнь девочке.

Сегодня малышка жива и здорова. Приезжала к нам в офис, в гости.

### **А как работаете с рекламой?**

Для рекламных кампаний, в том числе, вручения подарков и сертификатов мы приглашаем известных белорусских спортсменов — Дарью Домрачеву (официальное лицо Белгосстраха с 2012 г.), футболистов БАТЭ, Минского Динамо, спортсменки из женского футбольного клуба Зорка-БДУ.

В День защиты детей ежегодно мы проводим яркую рекламную акцию, приуроченную этому светлому дню. Цель акции — перечислить 3% страховых взносов на развитие учреждений здравоохранения и образования.

Кроме того, в этом году мы применили новую рекламную концепцию: теперь Белгосстрах «оберегает счастье». Мы всегда задаем достаточно высокую планку при работе над рекламной кампанией. И этот год не стал исключением. Благодаря колоссальному труду большого количества специалистов из разных сфер нам удалось показать моменты счастья в формате гравюрной графики, которую используют в изготовлении ценных бумаг.

Справка: За последние 5 лет компания внедрила 14 новых видов страхования, из них 12 — добровольного. В структуру компании входят 8 филиалов и 118 представительств, дочерние предприятия «Стравита» и «Полиграф».