



Oakeshott Insurance Consultants Ltd
Insurance Protection on Land & Sea

**ЕСТЬ ЛИ БУДУЩЕЕ У СТРАХОВАНИЯ
И КАКОЕ НАШЕ СЕГОДНЯШНЕЕ “ЗАВТРА”?**

**WILL THE INSURERS OF TODAY
BE THE INSURERS OF TOMORROW (SCOR)**

Broker at **LLOYD'S**

Киев -2019



TECHNOLOGY vs. HUMANITY



The coming clash between
man and machine

Gerd Leonhard



Oakeshott Insurance Consultants Ltd

Insurance Protection on Land & Sea

**ЧЕЛОВЕЧЕСТВО ПОМЕНЯЕТСЯ В СЛЕДУЮЩИЕ
20 ЛЕТ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ЗА ПРЕДЫДУЩИЕ 300
(+) 90% НА 10%, НУЖНО ДОВЕСТИ ДО 98% НА 2%
ЭТИ (-) 10% МОГУТ ДОРАСТИ ДО 50% И ВЫШЕ.
КАК, ДЛЯ ЧЕГО И ПОЧЕМУ – ОСНОВНЫЕ
ВОПРОСЫ К БУДУЩИМ ТЕХНОЛОГИЯМ.
СЕГОДНЯ НЕЛЬЗЯ ПРОСТО «ДВИГАТЬСЯ ВПЕРЕД
И СМОТРЕТЬ, ЧТО БУДЕТ»**



Oakeshott Insurance Consultants Ltd
Insurance Protection on Land & Sea

GERD LEONHARD

Futurist & CEO,
The Futures Agency

If you become technology,
you become a commodity.



Oakeshott Insurance Consultants Ltd

Insurance Protection on Land & Sea

СТИВЕН ХОКИНГ: «AI КОМПЬЮТЕРОВ ОБГОНИТ ИНТЕЛЛЕКТ ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ УЖЕ В БЛИЖАЙШИЕ 100 ЛЕТ, И КОГДА ЭТО СЛУЧИТСЯ, НУЖНО УБЕДИТЬСЯ В ТОМ, ЧТО ЦЕЛИ КОМПЬЮТЕРА И ЧЕЛОВЕКА БУДУТ СОВПАДАТЬ, А НЕ ИДТИ ВРАЗРЕЗ ДРУГ ДРУГУ». В ПЕРСПЕКТИВЕ – ВОЙНА МАШИН И ЛЮДЕЙ.

ПОЛОВИНА ПРОФЕССИЙ ИСЧЕЗНЕТ В ТЕЧЕНИЕ БЛИЖАЙШИХ 20 ЛЕТ, КОНКУРЕНЦИЯ ЗА РАБОТУ С РОБОТАМИ



Oakeshott Insurance Consultants Ltd

Insurance Protection on Land & Sea

**АЛЕКСАНДР СИТУХА: 98% - ЧЕЛОВЕК
ПОТРЕБЛЯЮЩИЙ, БУДУТ ЖИТЬ НА ББД, ДЛЯ
ПОДДЕРЖАНИЯ БИО РАЗНООБРАЗИЯ,
2% - ЧЕЛОВЕК ТВОРЧЕСКИЙ.**

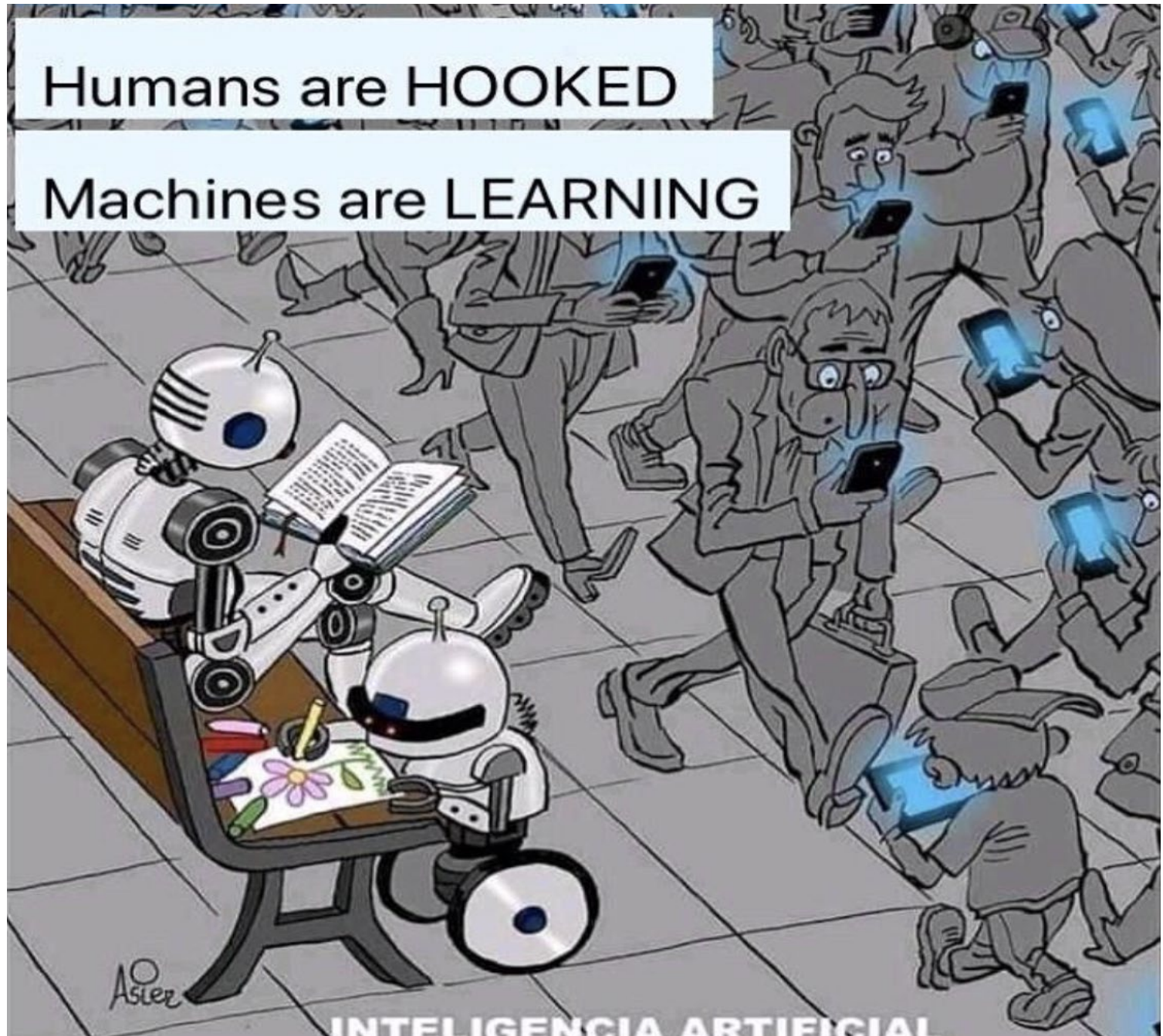
**СТОИМОСТЬ ПРЕДМЕТОВ МАССОВЫХ
ПРЕДМЕТОВ ПОТРЕБЛЕНИЯ – ПОЧТИ НУЛЕВАЯ,
ТВОРЧЕСКИХ – СТРЕМИТЬСЯ К
БЕСКОНЕЧНОСТИ.**

**ОБКАТКА МОДЕЛИ CREATIVE ECONOMY, КОГДА
ЛЮДИ ПРИУЧЕНЫ К ВИРТУАЛЬНОЙ
РЕАЛЬНОСТИ.**



Humans are HOOKED

Machines are LEARNING





Oakeshott Insurance Consultants Ltd

Insurance Protection on Land & Sea

TESLA – В АПРЕЛЕ ОБЪЯВИЛИ О РАЗРАБОТКЕ СВОЕЙ СТРАХОВКИ НА БАЗЕ ДАННЫХ ОБ ЭЛЕКТРОМОБИЛЯХ И ПОВЕДЕНИИ ВОДИТЕЛЕЙ

МАРТИ РАЙАНА, TELEMATIC: БУДЕТЕ ПЛАТИТЬ ... ЗА РИСКИ ... НА БАЗИСЕ СЕКУНД, МИНУТ ИЛИ ДНЕЙ..»

ОБЪЕДИНЕНИЯ ДЛ Я ЭКОНОМИИ НА СТРАХОВАНИИ РИСКОВ КАК ЧАСТЬ ЭКОНОМИКИ СОВМЕЩНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ (SHARING ECONOMY)



Oakeshott Insurance Consultants Ltd

Insurance Protection on Land & Sea

ПРОДУКТЫ СТРАХОВАНИЯ ДЛЯ ТЕХНОЛОГИЙ: КИБЕР-РИСКОВ, КРИПТОВАЛЮТ

Coinbase осуществляет страхование средств клиентов с середины ноября 2013 года: защита клиентов от рисков кражи их идентификаторов в случае взлома с общим лимитом до \$255 млн.

Криптографическая платформа Kingdom Trust, расположенная в США, оформила страховку на риски при работе с системой кастодиального хранения валютных средств

**КИБЕРПРЕСТУПНИКИ БУДУТ БОЛЕЕ
МОТИВИРОВАНЫ**



Oakeshott Insurance Consultants Ltd

Insurance Protection on Land & Sea

ЧТО МОЖНО ДЕЛАТЬ СЕГОДНЯ?

АЛЕКСАНДР ДОЛГИН: ЛЮДИ УЖЕ НЕ МОГУТ ТРАТИТЬ ВРЕМЯ И ОБРАБАТЫВАТЬ ИНФО ДЛЯ СРАВНЕНИЯ И ВЫБОР ТОВАРА, ОЦЕНИВАЯ ЕГО КАЧЕСТВА (ИНФОРМАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА).

В РЯДЕ ВИДОВ СТРАХОВАНИЯ РИСКОВАЯ ЧАСТЬ ТАРИФА УЖЕ НЕЗНАЧИТЕЛЬНА. ОСТАЛЬНАЯ ЧАСТЬ ТАРИФА – РАСХОДЫ НА ПРОДВИЖЕНИЕ И СЕРВИС. НОВЫЕ ПОДХОДЫ В НАДЗОРЕ?

КАК ПРОДВИГАТЬ, КАКОЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС?



Oakeshott Insurance Consultants Ltd

Insurance Protection on Land & Sea

Ernst & Young: 80% клиентов СК хотели бы больше использовать digital-каналы вроде чата, email, мобильных приложений, вместо того чтобы решать свои вопросы через представителей компании.

Teleperformance CX Lab: в 2018 году 77% потребителей предпочли живого человека виртуальному ассистенту для обращения в службу поддержки. Половина респондентов объясняют свой выбор привычкой с кем-то разговаривать, а 36% потребителей считают ботов слишком обезличенными.



Oakeshott Insurance Consultants Ltd

Insurance Protection on Land & Sea

Эмпатия и простая человеческая поддержка по-прежнему играют важную роль в коммуникации с клиентами. Порой важнее поговорить с дружелюбным человеком, который с пониманием отнесется к вопросу или проблеме, нежели получить хоть и быстрый, но стандартный ответ чат-бота.

Идеальный клиентский сервис должен предоставлять потребителям возможность свободного и бесшовного переключения между традиционными и digital-каналами. Но компании должны понимать, почему клиенты выбирают тот или иной способ коммуникации, и постоянно совершенствовать их



Oakeshott Insurance Consultants Ltd

Insurance Protection on Land & Sea

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ВСЕГДА РАДЫ ПОМОЧЬ!

WE CAN HELP!