



Откога датира сътрудничеството на вашите две компании? Какво ви мотивира да реализирате в партньорство проект за интегриране на удостоверителни услуги B-Trust в дейността на „Дженерали Застраховане“?

Стела Гьошева: „Дженерали Застраховане“ работи с БОРИКА от дълги години, като през 2022 г. направихме решителната крачка да реализираме съвместен проект за интегриране на удостоверителните услуги B-Trust. Така създадохме процес за дистанционно сключване на застраховки и подписване на документи с облачен квалифициран електронен подпис. Изборът ни да се доверим на БОРИКА беше напълно естествен - познаваме професионализма на екипа и сме изградили стабилно доверие помежду си. Гарантираната законосъобразност на процесите, които предлагат те, е от ключово значение в нашия сектор. Същевременно търсехме начин да оптимизираме търговските си процеси, да намалим употребата на хартия и да предложим на нашите клиенти още по-бързо и сигурно обслужване.

Мартин Орешарски: Партньорството ни с „Дженерали Застраховане“ има дългогодишна история и винаги е било насочено към дигитализация и модернизиране на процесите. През годините сме работили по множество проекти, свързани с оптимизация на операции и услуги. Интегрирането на удостоверителните услуги на B-Trust беше следващата логична стъпка - отговор на реалните пазарни нужди и нарастващите очаквания на потребителите за удобство, бързина и сигурност.

Какви бяха основните технологични предизвикателства, които срещнахте при интеграцията на B-Trust в платформата

//ДИГИТАЛНО ПАРТНЬОРСТВО:

В-Trust и „Дженерали“ трансформират клиентското изживяване

Стела Гьошева,

директор „Дигитализация, квалификация и обучение на търговската мрежа, „Дженерали Застраховане“

Мартин Орешарски,

директор „Удостоверителни услуги“, БОРИКА

мата на „Дженерали Застраховане“?

Стела Гьошева: Чисто технологично интеграцията премина гладко. Екипът на БОРИКА разполага с отлично документиран интеграционни услуги и подробна техническа документация, което значително улесни нашите разработчици и съкрати времето за внедряване. Освен това имахме много добра координация между екипите и полз-

вахме ценния опит на БОРИКА, което допълнително минимизира потенциалните рискове.

По-голямото предизвикателство всъщност беше не самата технология, а изграждането на потребителски път, който да е максимално интуитивен и удобен едновременно за нашите клиенти и за търговските ни екипи. Говорим за процес, който се използва ежедневно - той трябва да бъде изключително

лесен, да изисква минимален брой действия от страна на клиента и същевременно да отговаря изцяло на нормативните изисквания.

За нас като застрахователна компания беше важно този модел да се интегрира плавно във вътрешната ни организация - да е лесен за управление, с възможност за разрастване и устойчив във времето. Едно от основните предизвикателства беше и попу-

ляризирането на новия процес сред нашите търговски екипи и клиенти. Човешкият фактор често се оказва по-голямо предизвикателство от технологичния - промяната в навиците изисква време, комуникация и обучение.

Как на практика работи B-Trust? Какво предлага услугата като цяло за клиентите на застрахователния бизнес?

Мартин Орешарски: Когато говорим за дигитализация, винаги подчертавам, че тя не е просто технологичен процес, а начин на мислене - разбиране за съвременния свят и новите стандарти, към които бизнесът вече неизбежно се адаптира.

Когато става дума за електронни процеси и документи, неизменно възниква и въпросът за тяхната правна стойност и съответствие с нормативните изисквания. Именно тук е ролята на B-Trust като доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги - услуги на доверие, които осигуряват технологичната и правната рамка, гарантираща сигурността и надеждността на електронните взаимодействия между застрахователната компания и нейните клиенти. B-Trust обезпечава целия процес - от първия електронен подпис на клиента върху полицията, през подписването от страна на застрахователя до електронната идентификация на потребителя и финалното класиране и съхранение на документа във виртуална папка.

Например Облачното подписване позволява на клиентите да сключват полици дистанционно - през мобилно приложение или уеб платформа - без хардуерен КЕП и без физическа среща.

Автоматизираното подписване оптимизира вътрешните процеси на компаниите. Вместо ръчно подписване на стотици

документи системата изпълнява процеса автоматично, което намалява времето за обработка.

Електронната идентификация позволява клиентът да бъде идентифициран онлайн, без физическа среща.

Услугите за дългосрочно съхранение също са част от екосистемата и напълно покриват всички регулаторни изисквания, така че клиентите могат да разчитат на сигурност и правна валидност във всеки момент от жизнения цикъл на документа.

Стела Гьошева: Правното съответствие е ключов елемент. В миналото процесът по сключване на застраховка разчиташе единствено на физическо присъствие - да видиш човека срещу себе си и как той лично полага подписа си. Докато при физическия подпис експерти могат да оспорят автентичността му, при електронния това е практически невъзможно. Той е защитен със сложни криптографски механизми и удостоверителни протоколи, които дават спокойствие както на клиента - че подписва законосъобразен договор, така и на нас като застрахователи, защото знаем с абсолютна сигурност с кого работим.

Как в „Дженерали Застраховане“ протича процесът по подписване на застраховки с удостоверителните услуги на БОРИКА?

Стела Гьошева: Процесът е напълно дигитализиран и интегриран в нашата вътрешна информационна система, така че да бъде максимално бърз и удобен за търговци и клиенти. Още в началото търговецът уточнява с клиента предпочитанията от него начин на подписване - физически или електронно. Ако клиентът избере електронен подпис, цялата последваща работа преминава дистанционно.

съдържание от

БОРИКА
БАНКОВИ УСЛУГИ

Търговецът регистрира застраховката в нашата система, тя автоматично се генерира и се подписва електронно от служител, който я издава - без да се изисква допълнителна ръчна намеса. Това става възможно благодарение на интегрираната услуга на БОРИКА, която сме внедрили директно в процеса на издаване на полици.

След като договорът бъде подписан от наша страна, той автоматично се изпраща до клиента чрез мобилното му приложение. Клиентът получава известие (пуш нотификация и имейл), отваря приложението, преглежда документа и, ако е съгласен, го одобрява и подписва - с биометрия или с въвеждане на ПИН код. Подписаният договор се връща обратно при нас по електронен път, а клиентът получава и допълнителен имейл с копие от документите си.

Единственото изискване за клиентите е да имат инсталирано приложението B-Trust Mobile и да притежават издаден облачен квалифициран електронен подпис. Облачният модел прави процеса изключително гъвкав - подписването може да се осъществи отвсякъде, без нужда от физически носители като флаш карта.

В момента услугата се използва най-активно от корпоративни клиенти, за които бързината и проследимостта на процесите са ключови. Постепенно обаче нараства и интересът сред физическите лица. Основното предизвикателство тук е да повишим информираността и доверието на по-консервативните клиенти - и ние активно работим именно в тази посока.

Какви са ключовите прегимства за потребителите? Каква е според вас готовността им да използват електронни

канални за комуникация със застрахователите?

Мартин Орешарски: От позицията на доставчик, който вече 22 години работи в областта на дигитализацията на бизнес процеси и предоставяне на услуги, мога уверено да кажа, че пазарът премина през съществена промяна. Допреди няколко години именно ние, доставчиците, бяхме тези, които активно търсехме клиенти и ги убеждавахме в ползите от дигиталните решения. Днес наблюдаваме обратното - все по-често именно потребителите са тези, които целенасочено търсят дигитални услуги. Това е ясен знак, че потребителите са узрели и готови да възприемат електронните канали като естествен начин за комуникация. Нивото на дигиталните услуги вече е достатъчно високо, за да отговори на техните очаквания - процесите са бързи, сигурни и лесни за ползване, което прави електронното обслужване предпочитано решение в натовареното ежедневие.

Разбира се, винаги има поле за надграждане и иновации, но тенденцията е категорична - дигитализацията вече не е въпрос на избор, а на необходимост. Това се вижда не само в застраховането, но и във всички сфери на услугите, където електронните канали се превърнаха в основен инструмент за постигане на по-добро клиентско изживяване. И щом самите потребители вече активно търсят тези решения, можем спокойно да кажем, че пазарът е достатъчно зрял, за да ги приеме като новата норма.

Пълния текст четете на www.capital.bg