

Клиентские данные в страховой компании: технологии и реальность

19 сентября 2023



Улучшенный
клиентский опыт

- Точное, быстрое и комфортное взаимодействие с клиентами
- Предсказуемое высокое качество обслуживания
- Правильное предложение услуг



Эффективнее
бизнес-процессы

- Повышение точности принятия решений
- Автоматизация операционных процессов
- Соблюдение требований регуляторов

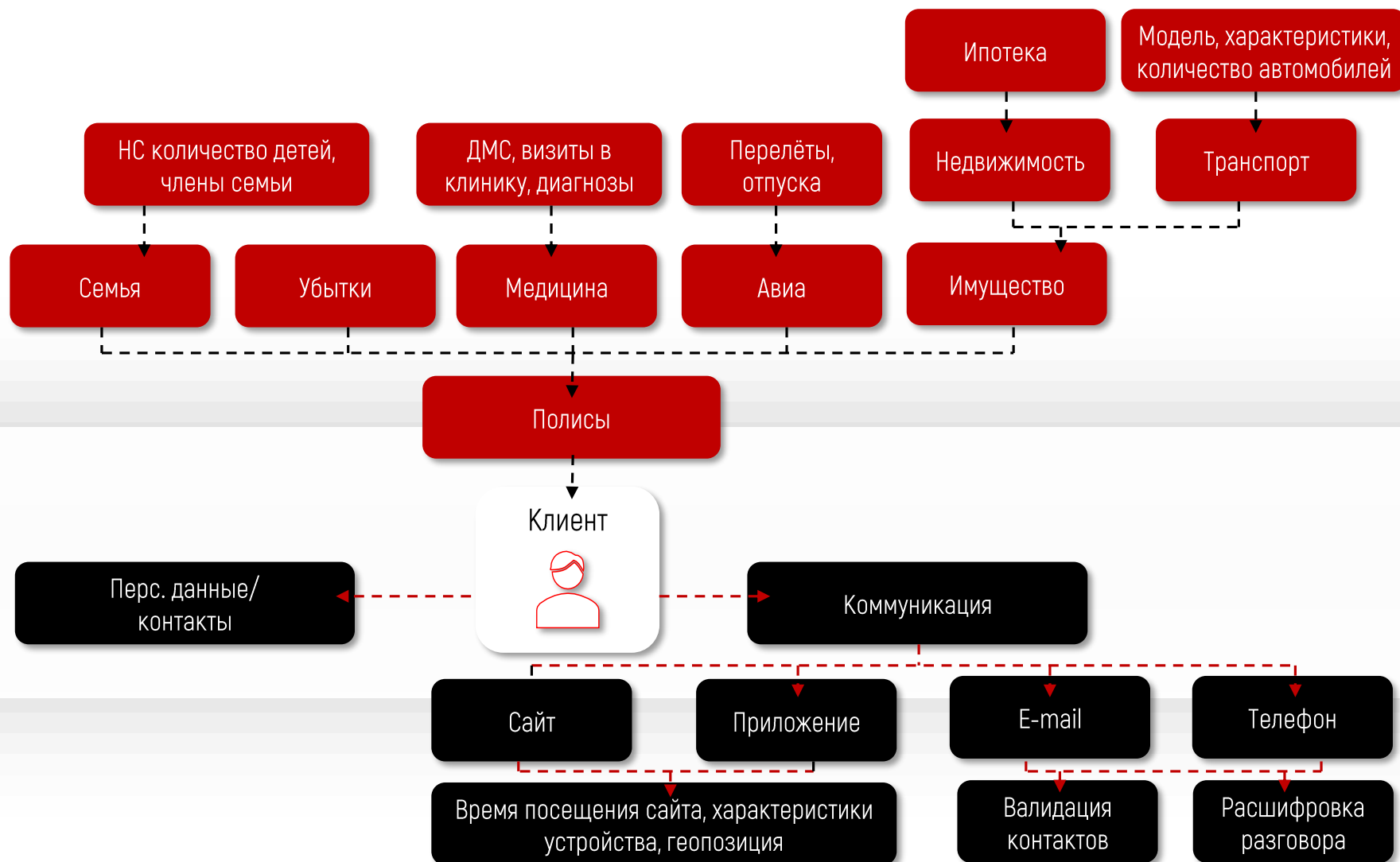


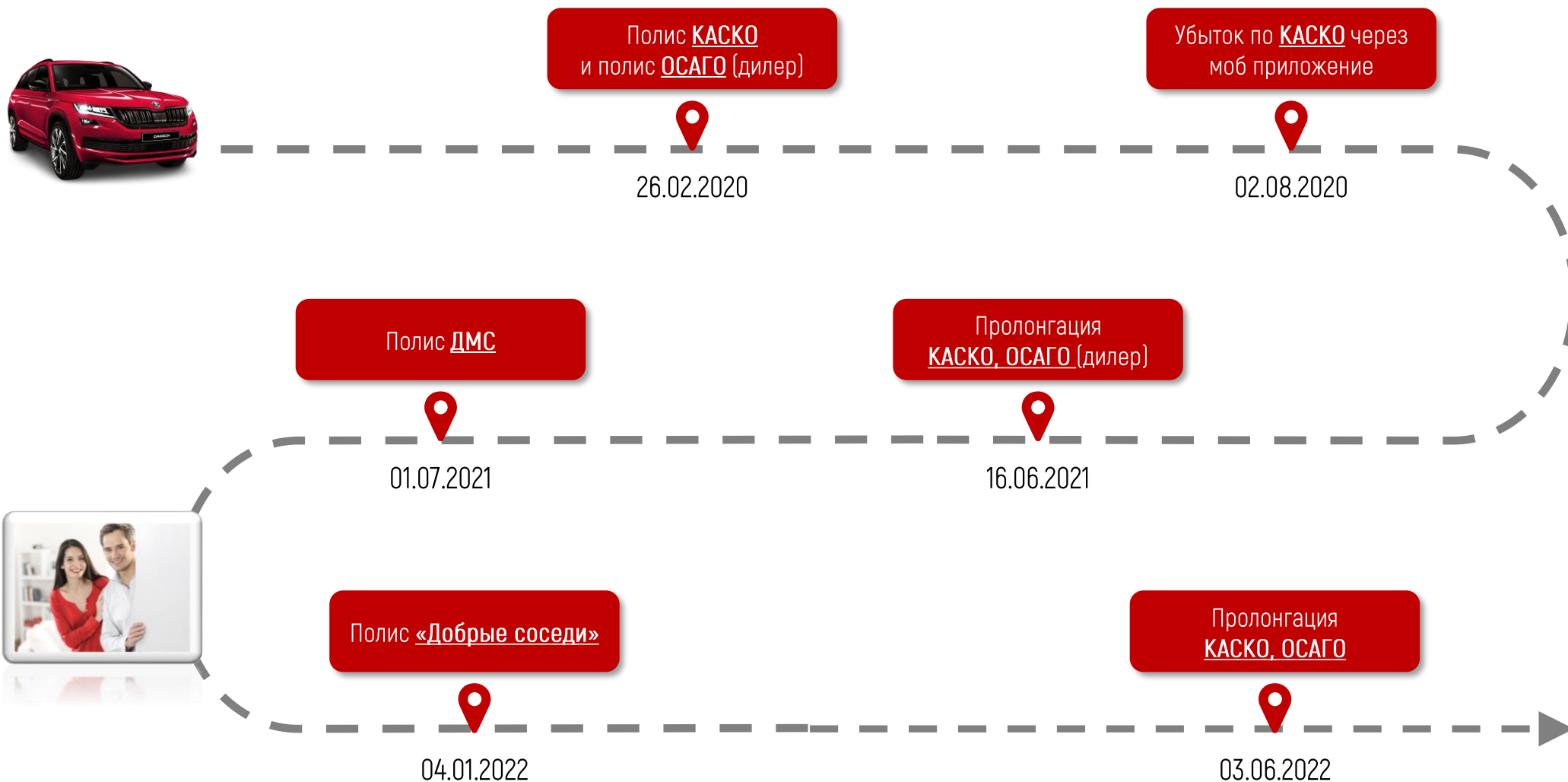
Новые
бизнес-модели

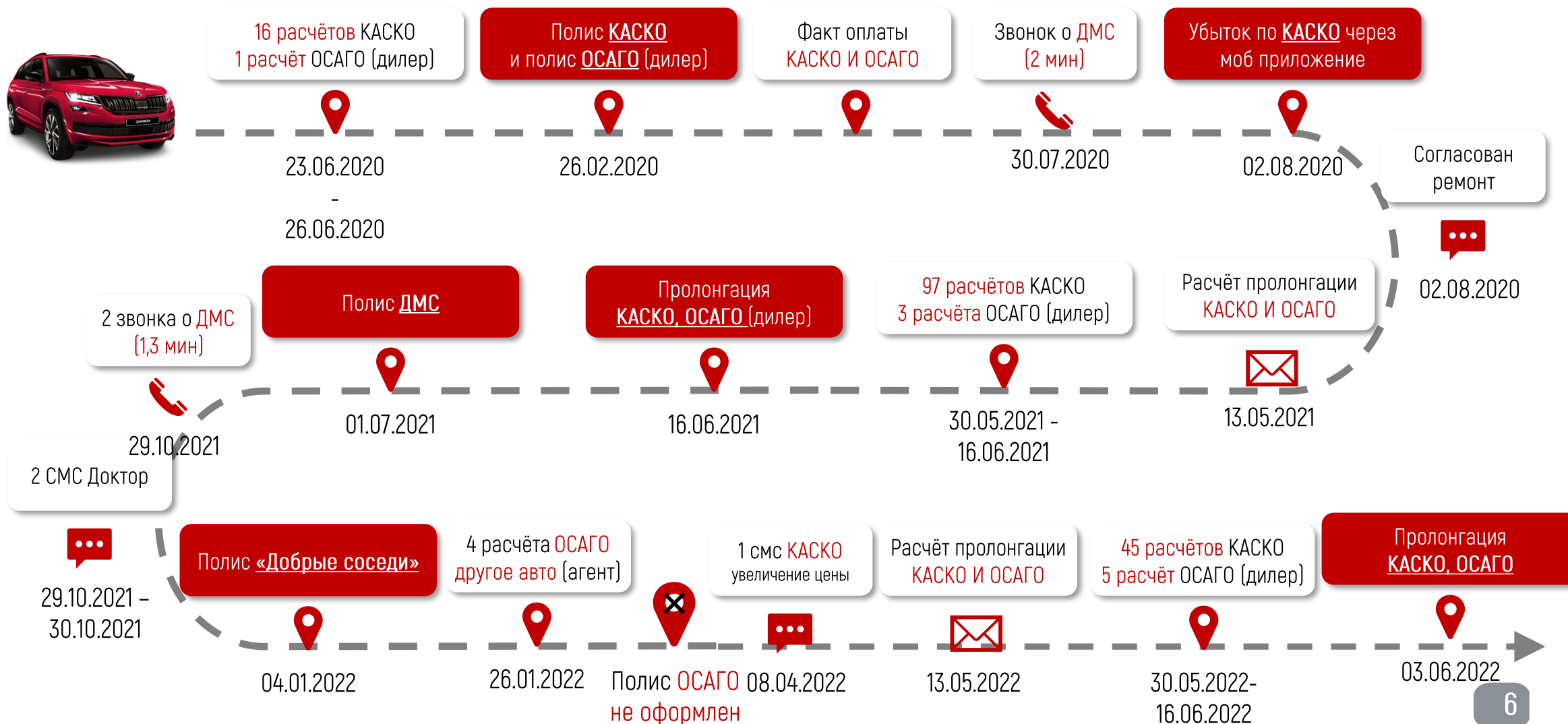
- Новые каналы и точки взаимодействия с клиентами
- Персонализация продуктов компании
- Предсказание пожеланий клиента



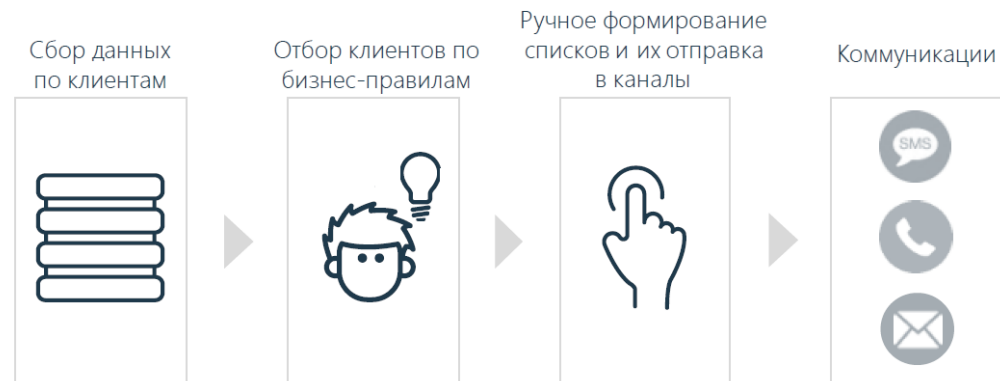
Как решение видит бизнес





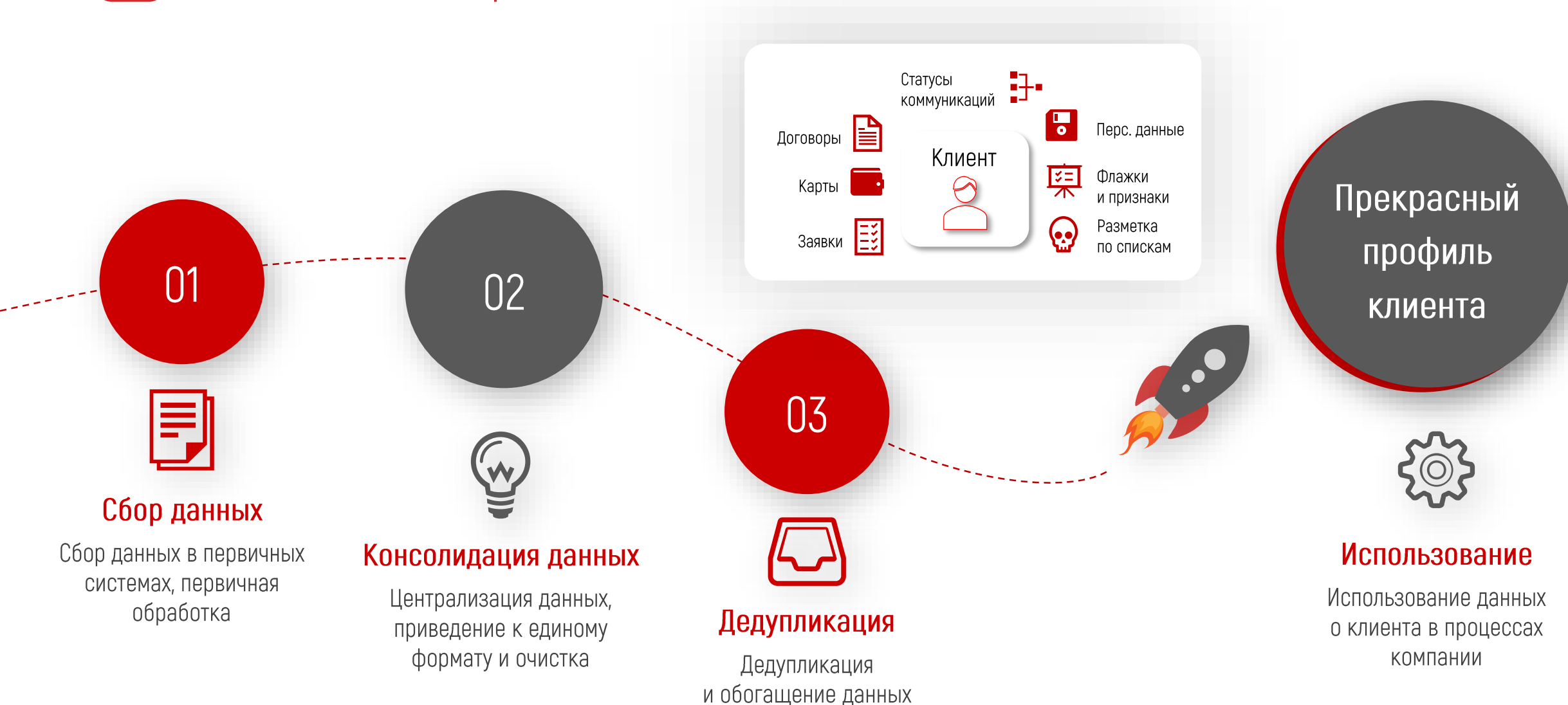


Исходный вариант
представления
о маркетинговых
кампаниях



Целевой вариант
представления
о маркетинговых
кампаниях







Федеральный закон 152-ФЗ (ред. от 06.02.2023) "О персональных данных"

Под персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных). Персональные данные подразделяются на категории

Система сбора согласий - это процесс получения организацией разрешения от клиентов на обработку их персональных данных. Большинство организаций обязаны получать явное согласие клиента перед обработкой информации.

Процесс сбора согласий включает в себя предоставление клиентам информации о том, какие данные будут собираться, как и какое время они будут использоваться, а также кому они могут передаваться.

Клиент должен иметь возможность согласиться или отказаться от обработки своих данных.

Оператор персональных данных – государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, организующие и осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели и содержание обработки персональных данных.

Усиление государственного контроля – важный фактор !



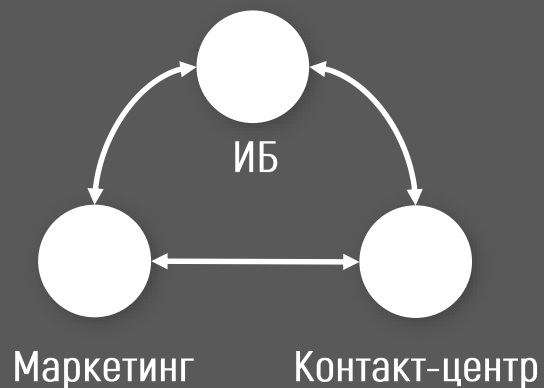


Сбор и агрегация согласий

- Бумажные согласия
- Сайты и приложения
- Госуслуги



Управление согласиями



Коммуникация без риска

- Рассылки, звонки и промо не будут создавать риск штрафа из-за жалобы клиента в Роскомнадзор и ФАС



Каталог согласий			
Небольшое описание, если требуется			
Тип согласия	Начало	Период	Автор публикации
Заявки с сайта v.3 SITE	22.10.21		11.05.2021 13:45 опубликовал Admin
Согласие на обработку ПД		5 лет	
Согласие на передачу данных третьим лицам			
ОАО «Ромашка»		7 лет	
Все медицинские организации		по договору	
ОАО «Союзконтракт»		по договору	
Согласие на коммуникацию		7 лет	
Заявки с сайта v.4 [Черновик]			11.05.2021 13:45 изменил Admin
Архив версий данного ТС			
Ипотека v.3 IPO	22.10.21		11.05.2021 13:45 опубликовал Admin
Прочие кредиты v.3 CRED	22.10.21		11.05.2021 13:45 опубликовал Admin
Реклама v.1 ADV	22.10.21		11.05.2021 13:45 опубликовал Admin
Согласие на обработку ПД		5 лет	
Согласие на передачу данных третьим лицам			
ОАО «Ромашка»		7 лет	
Все медицинские организации		по договору	
ОАО «Союзконтракт»		по договору	
Согласие на коммуникацию		7 лет	

Партнеры-обработчики
персональных данных

Классификация
по бизнес-процессам
и продуктам

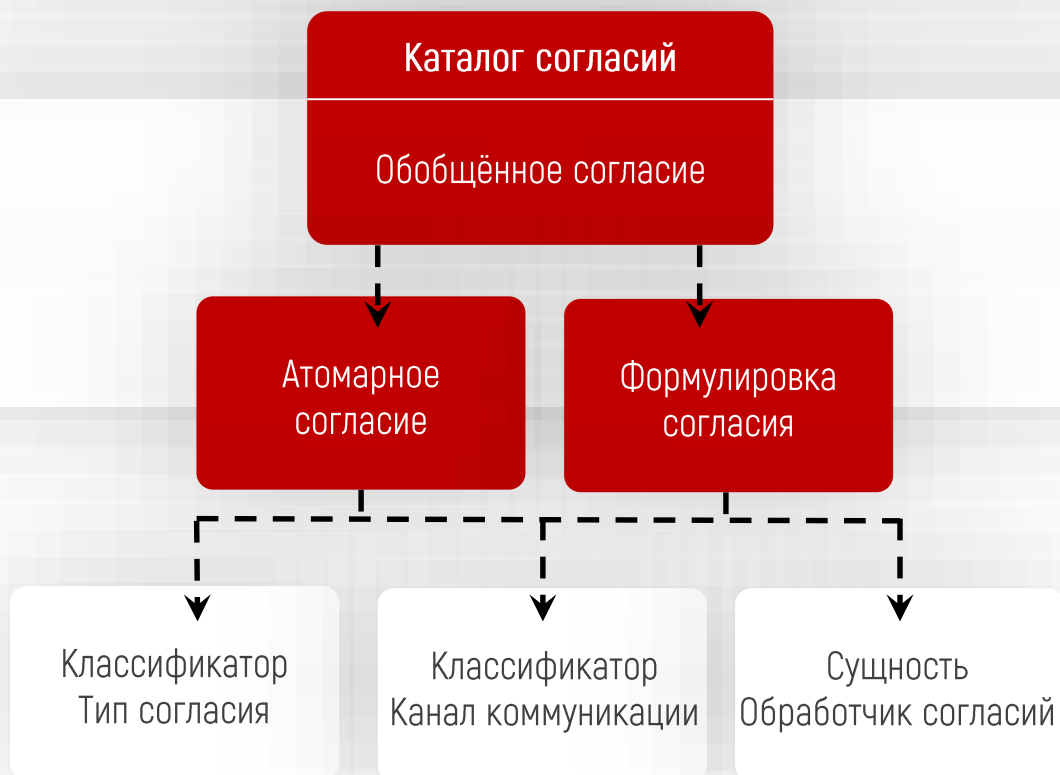
Изменение версии и времени
действия согласий

Агрегированные разрешения
на ПДн клиента

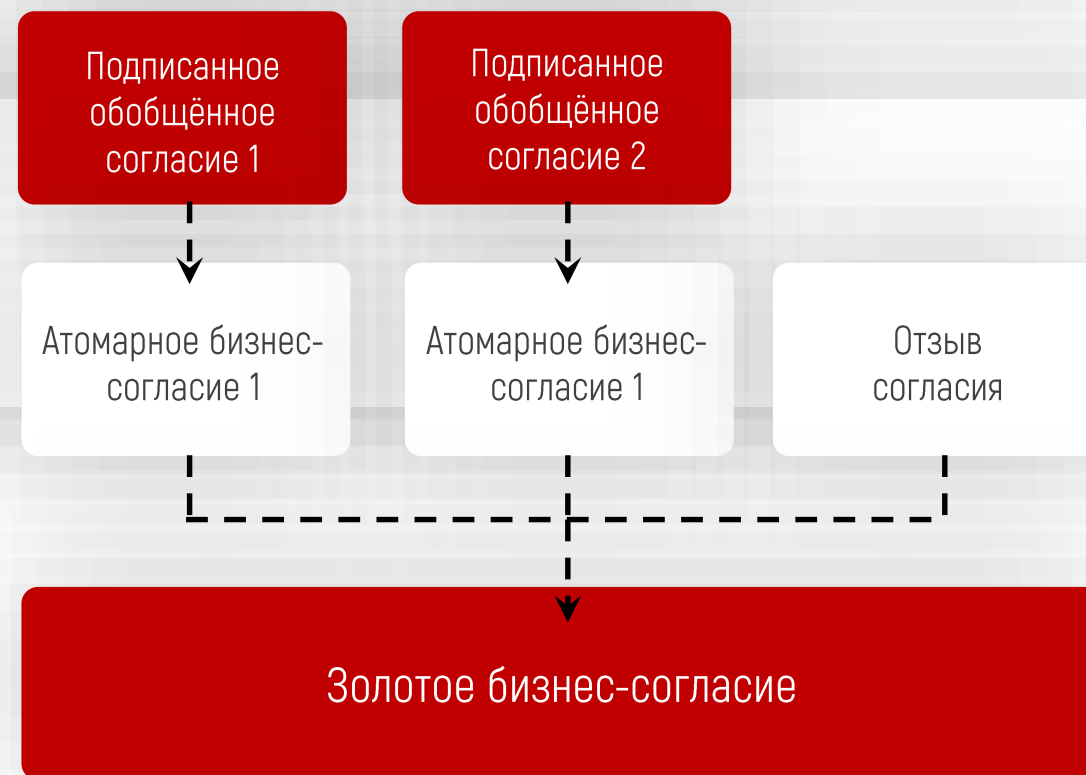
Сложная процедура отзыва согласий
становится возможной. Гранулярный
и общий отзыв.

СКВОРЦОВ СЕМЁН ВАЛЕНТИНОВИЧ			
атрибутика	история	исходные	связи
Согласие на рекламу товаров и услуг • consent СМС, Отзыв от 08.08.2023			
3 согласия			
Отозвать все согласия			
Согласие на обработку ПДн	Предоставлено	Отозвать	24.04.2023 – 24.04.2028
Согласие на рекламу товаров и услуг	Предоставлено	Отозвать	24.04.2023 – 24.04.2023
Звонок на сотовый телефон	Предоставлено	Отозвать	24.04.2023 – 24.04.2023
СМС	Отозвано: consent		24.04.2023 – 08.08.2023
Электронная почта	Предоставлено	Отозвать	24.04.2023 – 24.04.2023
Согласие на передачу данных третьим лицам	Предоставлено	Отозвать	24.04.2023 – 24.04.2023

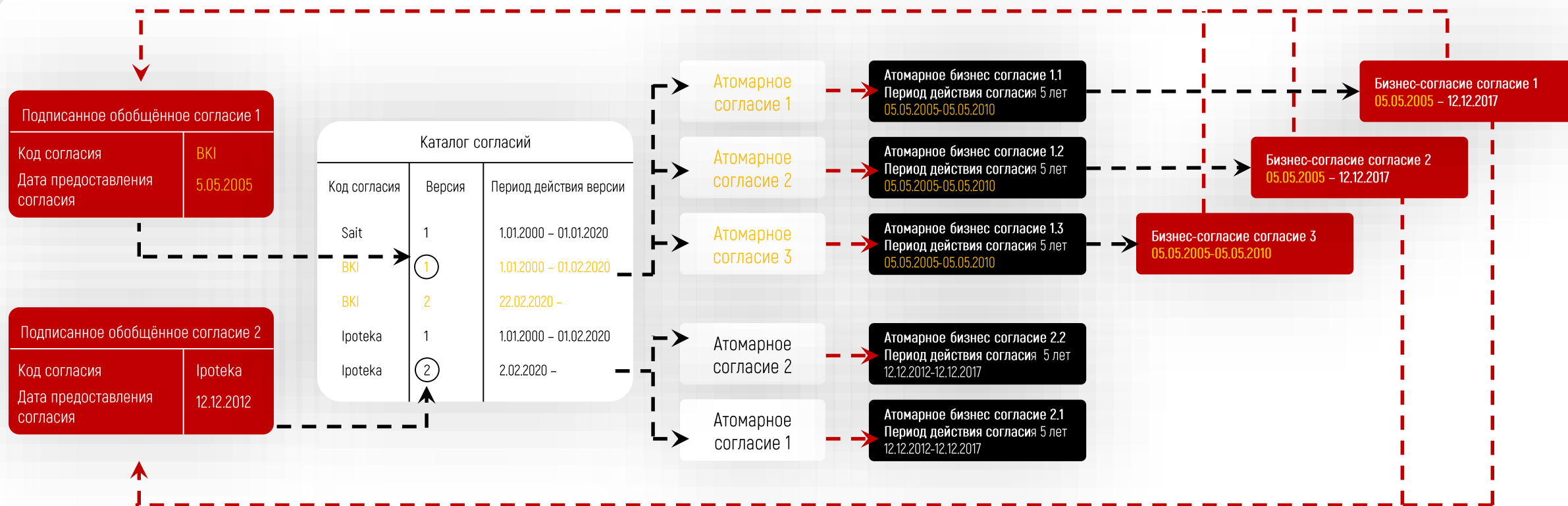
3 типа атрибутов согласий:
подписанное согласие, бизнес-согласие, отзыв согласия



Бизнес-согласие, как сумма всех входящих в него
атомарных согласий и отзывов, вычисляется «на лету»



Вычисление итоговых согласий и их компонент. Решение принимается по каждому полю, это делает возможным частичный и полный отзыв.



Страховая тайна

Статья 946 ГК РФ + Закон РФ "Об организации страхового дела в Российской Федерации" N 4015-1 (ст.33)

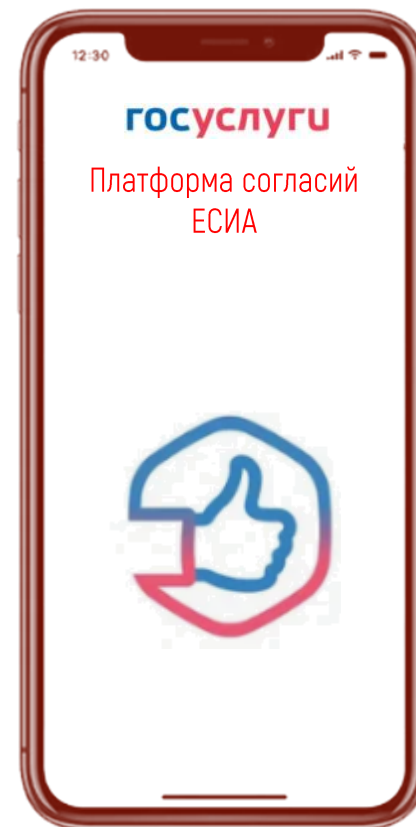
Врачебная тайна

Федеральный закон 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (ст.13)

Банковская тайна

Статья 857 ГК РФ + Федеральный закон 395-1 "О банках и банковской деятельности" (ст.26)

Иные основания, работа с данными на основании заключенного договора
Закон РФ "Об организации страхового дела в Российской Федерации" N 4015-1



Спасибо за внимание!

Вопросы?