



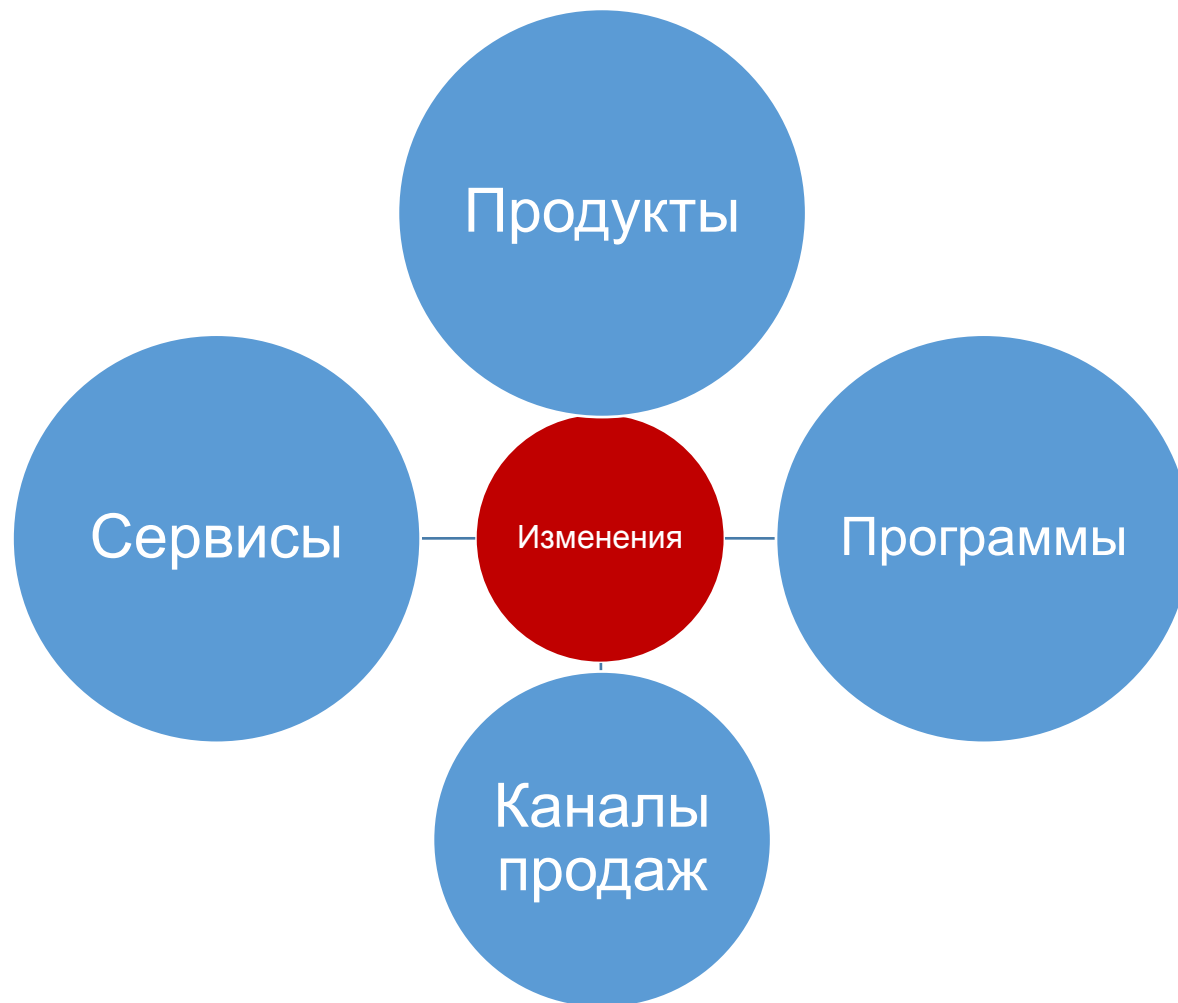
ПАНДЕМИЯ: ИЗМЕНЕНИЕ ПРЕДПОЧТЕНИЙ СТРАХОВАТЕЛЕЙ И РЕАКЦИЯ СТРАХОВЩИКОВ

Татьяна Никитина


Директор страховых рейтингов



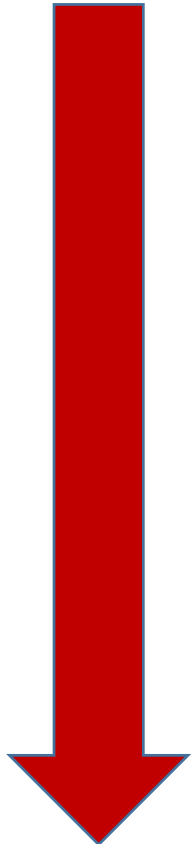
Цифровизация



Рост спроса:

- 
- ✓ Накопительное страхование жизни
 - ✓ ИСЖ с купонным доходом
 - ✓ Страхование заемщиков
 - ✓ ДМС критических заболеваний
 - ✓ Продукты с сервисной составляющей
 - ✓ «Коронавирусные» продукты
 - ✓ Индивидуальные продукты

Снижение спроса:

- 
- ✓ Страхование выезжающих за рубеж
 - ✓ Страхование грузов
 - ✓ ДМС мигрантов
 - ✓ Инвестиционное страхование жизни

Что хотят страхователи:

- ✓ Минимальная цена
- ✓ Экономия времени
- ✓ Индивидуальный подход
- ✓ Справедливое урегулирование

Чего добиваются страховщики:

- ✓ Рост ценности общения со страховщиком в глазах клиента
- ✓ Лояльность
- ✓ Конкурентные преимущества
- ✓ Снижение затрат на продвижение продуктов

Проблемы:

- ✓ Информационная безопасность
- ✓ Мошенничество внешнее и внутреннее
- ✓ Цифровой суверенитет
- ✓ Интеграция с уже работающими системами
- ✓ Операционные риски



Страховые сервисы

- Цифровизация «точек входа»
- Телемедицина
- Умный дом
- Check-up
- Мониторинг здоровья

Финансовые сервисы

- Цифровой профиль – упрощенная идентификация
- Система быстрых платежей

Сопровождение

- Чат-боты, видеочаты
- Голосовые помощники
- Электронный документооборот

Тенденции: упрощение продуктов для цифровых каналов

- ✓ **Страхование туристов:** отмена поездки по любой причине, лечение коронавируса
- ✓ **ДМС:** тестирование на COVID, реабилитация после перенесенного заболевания
- ✓ **Автокаско:** отказ от полного каско, краткосрочные продукты, франшизы
- ✓ Страхование от отмены мероприятий, страхование от перерывов в производстве
- ✓ Страхование киберрисков для физических лиц (защита аккаунта)

Тенденции: совместное потребление (аренда, подписка, каршеринг)

Возможности дистанционных технологий при урегулировании убытков:

- ✓ Подача заявления о страховом случае он-лайн
- ✓ Автоматизация процесса обработки документов
- ✓ Информирование клиента о стадии рассмотрения
- ✓ Оценка размера ущерба с применением цифровых технологий
- ✓ Автоматизация процесса возмещения в натуральном виде или денежными средствами
- ✓ Работа с претензиями

Важные моменты:

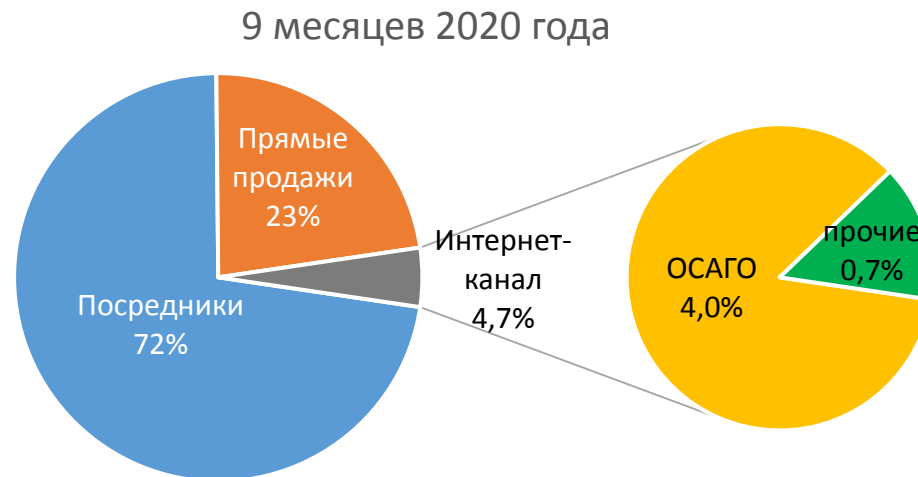
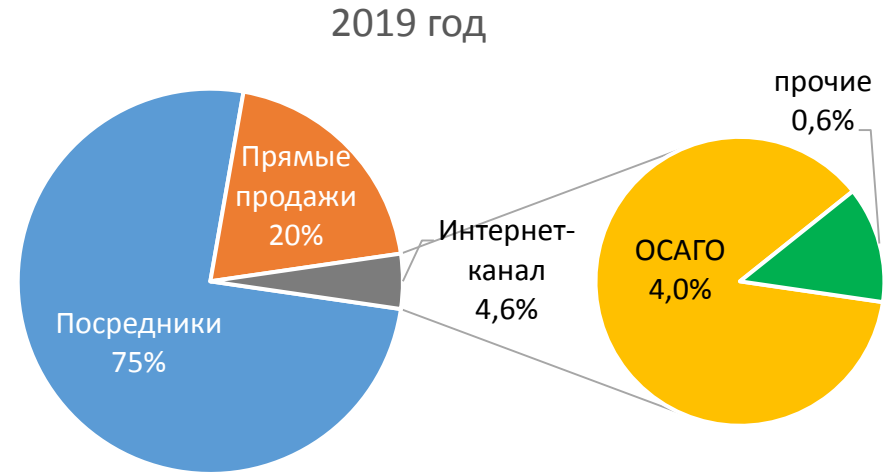
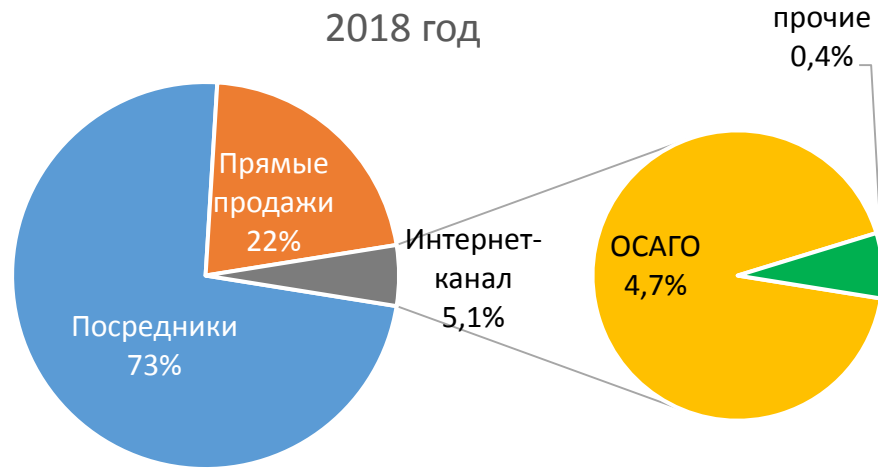
- ✓ доступ к внешним данным
- ✓ «сигналы» мошеннических действий
- ✓ скрытые дефекты
- ✓ оценка вреда жизни и здоровью

Факторы:

- Снижение количества личных контактов
- Сохранение интереса к общению с личным агентом
- Рост интереса к дополнительным сервисам в приложениях банков
- Переход от продуктовой модели продаж к модели, ориентированной на клиента
- Многовариантный доступ на пути к покупке

Результаты:

- Мобильные приложения для агентов
- Рост числа запросов через агрегаторы
- Рост продаж через брокеров
- Банки – экосистемы
- Омниканальность



	2018 год (млн рублей)	2019 год (млн рублей)	2020 год (прогноз, млн рублей)	
ОСАГО	69 233	59 206	63 260	
Страхование заемщиков	622	2 331	4 150	100% - Сбербанк страхование жизни
Имущество граждан	787	2 053	2 720	93%- Сбербанк Страхование
Автокаско	1 434	1 432	1 180	

Идентификация клиента

- «Украденная идентичность»
- Цифровой профиль – авторизация через Единую систему идентификации и аутентификации

IT риски

- Кому принадлежат базы данных?
- Зависимость от поставщиков программного обеспечения
- Необходимость сопровождения
- Резервные системы

Репутационные риски

- Почему положительные отзывы могут вызвать негативную реакцию
- Скорость обработки обращений в соцсетях и специализированных форумах
- Реакция на отрицательные отзывы
- Мисселинг

- Появление новых видов рисков, концентрация рисков
- Усиление конкуренции
- Ужесточение регулирования: мелкие компании не переживут повышения уставных капиталов и 710-П
- Затраты на развитие информационных систем
- Рост размера средней выплаты
- Снижение доходности инвестиций



Спасибо за внимание!

Национальное Рейтинговое Агентство (НРА)
123610, г. Москва, Краснопресненская наб.,
д.12, под. 7, офис 1502
+7 (495)122 2255
www.ra-national.ru