

Конференция «InsurSelling-2021»

# Цифровая трансформация в страховом маркетинге и системе продаж

Виктор Дубровин

Вице-президент Всероссийского союза страховщиков

27 января 2021 года



# Развитие цифровых услуг и сервисов в страховании

ФЗ № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» - Маркетплейсы

ФЗ № 149-ФЗ «О внесении изменений в закон об организации страхового дела в Российской Федерации» – допуск агентов к электронному страхованию

Маркетплейсы, банки, страховщики, агенты

Законопроект о дистанционном взаимодействии (принят во втором чтении)

Законопроект № 613239-7 об удаленной идентификации по ПОД/ФТ (принят в первом чтении)

Информационное письмо Банка России от 29.12.2020 г. о рекомендациях по доступности дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг

Удаленная инфраструктура и взаимодействие

**Цифровая  
доступность в  
страховании  
2020-2021**



# Осведомлённость о наличии цифровых услуг

## ЗНАЮТ О ВОЗМОЖНОСТИ



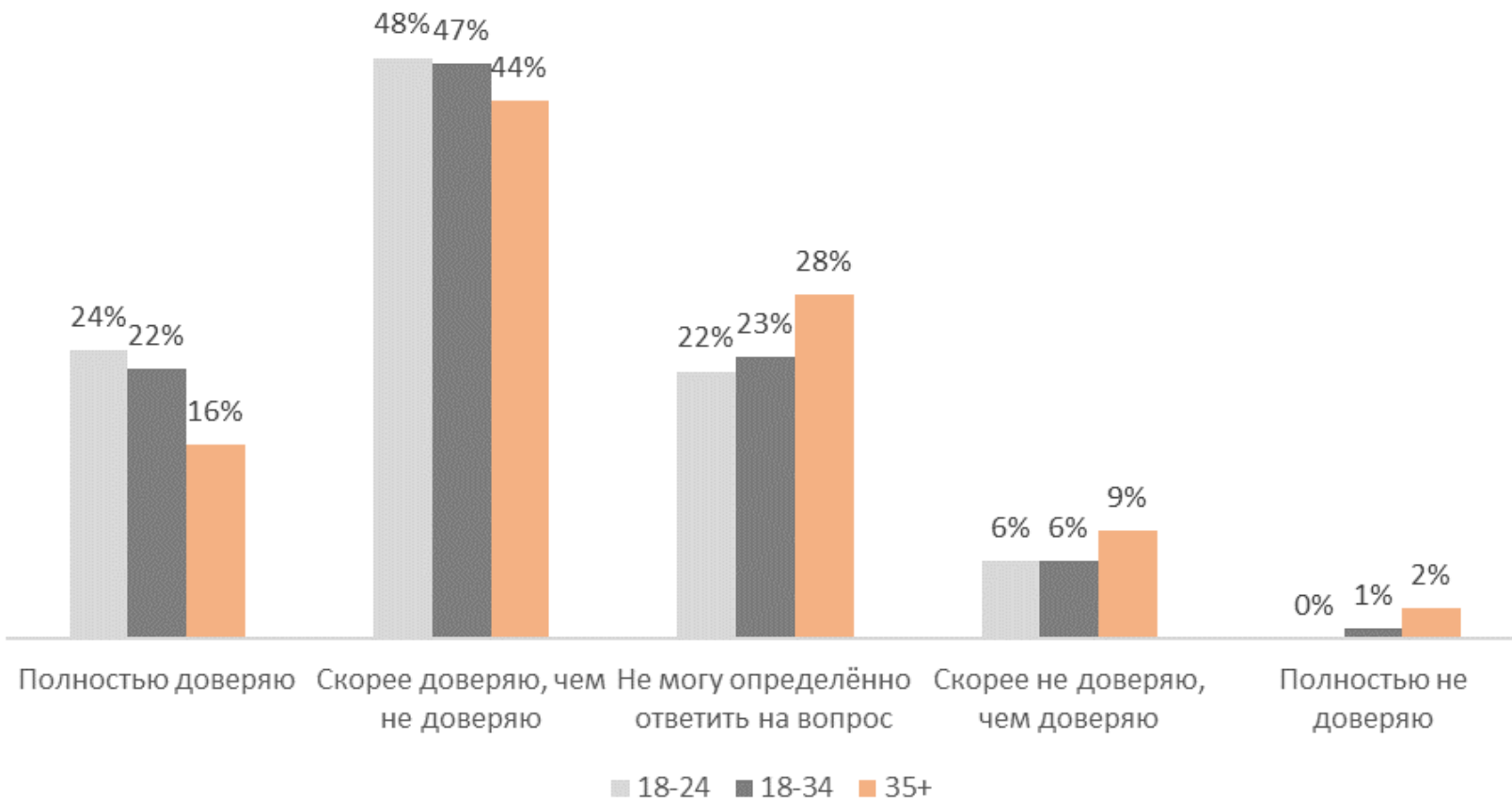
## ПОЛЬЗОВАЛИСЬ



- **Около 60% респондентов осведомлены о цифровых услугах** в области страхования (исключение – онлайн-урегулирование, с которым знакомы примерно 50%).
- **Около 40% пользователей Интернета уже являются потребителями** цифровых страховых услуг.



# Степень доверия цифровым услугам

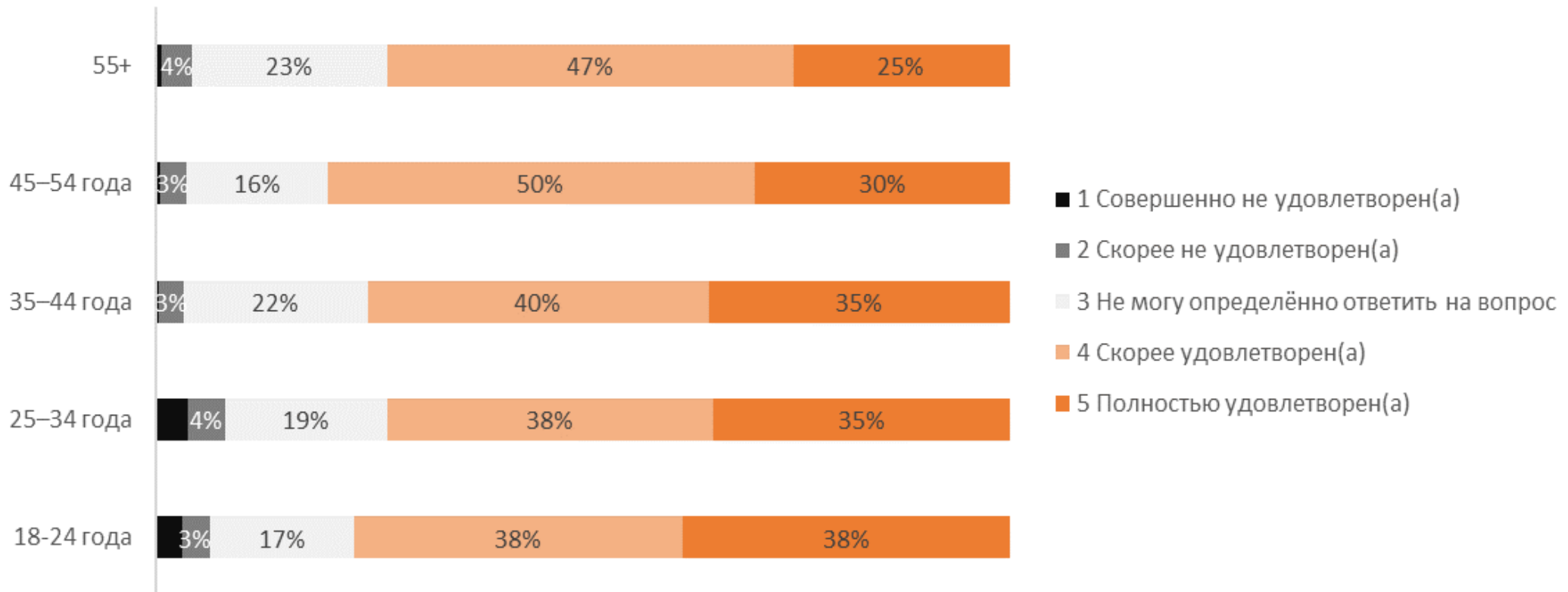


- Есть основания полагать, что степень доверия к цифровым услугам страхования в России будет поступательно увеличиваться по мере смены поколений потребителей.
- **В молодёжном сегменте целевой аудитории почти четверть аудитории полностью доверяет цифровому формату взаимодействия со страховыми компаниями.**



# Удовлетворённость цифровыми услугами

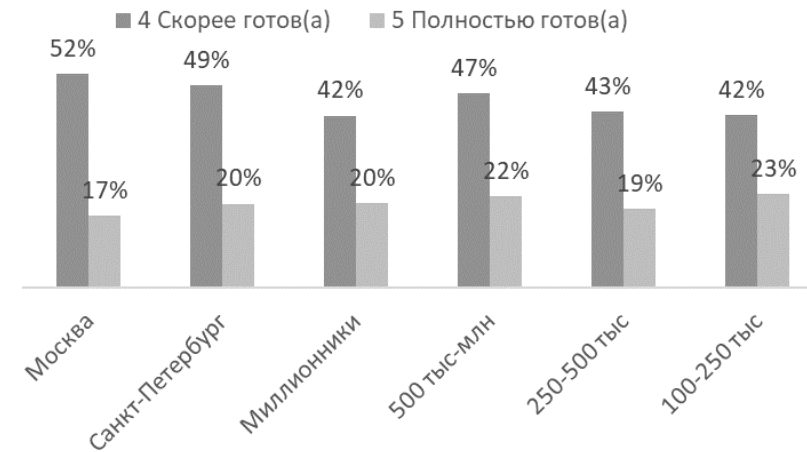
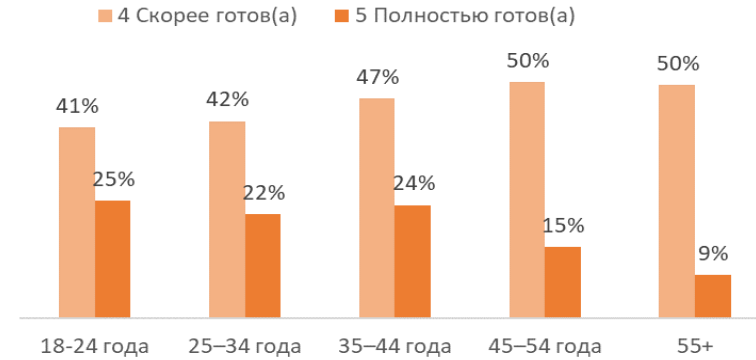
- Три четверти респондентов, которые когда-либо пользовались цифровыми услугами, остались ими удовлетворены.
- Доля тех, кто полностью удовлетворён среди молодой аудитории выше, чем в группе респондентов 45-54 года и 55+. Для молодых потребителей привычнее пользоваться мобильными приложениями и web-интерфейсом.
- Важно принимать во внимание тот факт, что **более молодая часть аудитории в среднем более требовательна к качеству пользовательского опыта.**





# Готовность перейти на цифровой формат

**Готовы ли Вы полностью перейти на цифровой формат при использовании страховых услуг?**



- **Две трети респондентов выражают готовность воспользоваться полностью цифровыми услугами.**
- **Каждый пятый потребитель полностью готов перейти на цифру**, причём среди молодёжи – каждый четвёртый, а среди потребителей в старшей возрастной группе – каждый десятый.
- **В малых городах готовность перейти на цифровой формат даже выше, чем в мегаполисах.**



# Развитие цифровых услуг и сервисов в страховании

- ❑ **Цифровыми услугами страхования пользуются уже более 40% людей, регулярно обращающихся к ресурсам Интернет. Осведомлённость о наличии наиболее популярных цифровых услуг страхования превышает 60% «Интернет населения» России.**
- ❑ **Молодая часть целевой аудитории демонстрирует более высокий уровень доверия цифровым страховым услугам, но также и более высокий уровень требовательности. Полностью цифровым услугам доверяет 20-30% целевой аудитории в возрасте 18-24 лет. Это позволяет с оптимизмом смотреть в будущее.**
- ❑ **Более 60% россиян готовы полностью перейти на цифровой формат взаимодействия. 25% респондентов готовы перейти полностью на цифровые услуги страхования. Важно отметить, что желание целиком перейти на цифровые услуги проявляется одинаково интенсивно и в крупнейших мегаполисах, и в менее крупных городах.**