

Популярных цифровых страховых сервисов и доверие пользователей к ним в 2022 г. существенно возросло. Согласно опросу населения, проведенного в октябре для расчета Индекса цифрового Застрахованного, почти 50% пользователей уже предпочитают покупать страховой полис онлайн.

В целом Индекс цифрового Застрахованного вырос по итогам 6 месяцев 2022 г. достиг 47%, что на 2 п.п. выше чем, годом ранее.

Индекс Цифрового Застрахованного – первый аналитический показатель в России, разработанный ВСС и оценивающий уровень цифровизации продуктов и услуг страховых компаний для клиентов-физических лиц. Показатель рассчитывается на основе трех групп параметров, исследующих взаимодействие страховых компаний с розничными клиентами в цифровой среде. Компоненты Индекса включают в себя данные страховых компаний, а также социологический опрос потребителей, позволяющий оценить качество клиентского опыта и готовность населения к полному переходу в онлайн.

Рост популярности цифровых страховых сервисов, согласно Индексу, идет по ряду направлений. Самые востребованные услуги – расчет стоимости полиса на сайте или в мобильном приложении и приобретение полиса онлайн. Почти 50% пользователей предпочитают покупать страховой полис онлайн: 24% опрошенных используют для этого сайт страховой компании, еще 22% оформляют страховки с помощью мобильного приложения.

Также постепенно растет спрос на онлайн-урегулирование страховых событий – на 3 п.п. за исследуемый период стала популярнее подача онлайн-заявления о страховом случае.

Как показал опрос населения, проведенный в рамках исследования, росту интереса к

цифровым сервисам во многом способствовала пандемия. 28% респондентов благодаря пандемии переоценили удобство онлайн-продаж и стали приобретать полисы онлайн, а 25% пользователей – стали покупать только онлайн.

«Два года пандемии для многих компаний стали серьезным толчком для ускорения перехода на цифровые рельсы, которого отрасль не видела еще ни разу за все время своего существования. Пандемия закончилась, но скорость развития электронных страховых сервисов не снижает темпов, несмотря на санкционное давление и уход с рынка многих иностранных поставщиков ПО. За лидерами рынка, давно и активно применяющими цифровые технологии как при продаже страховых продуктов, так и в урегулировании убытков, постепенно подтягиваются остальные компании рынка, – говорит Евгений Уфимцев, исполнительный директор Российского союза автостраховщиков (РСА). – Более того, сама отрасль не стоит на месте: первый супер сервис в стране – «Европротокол онлайн» запущен именно страховщиками совместно с Минцифры, готовится к запуску система удаленного урегулирования убытков. При этом достижение 100% уровня цифровизации для страхового рынка пока, вряд ли, возможно в силу того, что объективно сохраняется заметная доля пользователей, для которых по-прежнему очень важно личное общение при получении услуги, что подтверждается результатами опросов населения».

«Среднегодовой темп роста объемов канала онлайн-продаж в страховании, по экспертным оценкам, составляет уже порядка 13%, что опережает текущие темпы роста традиционных каналов. Постепенное увеличение доли поколения Z и миллениалов, являющихся наиболее активными пользователями современных цифровых сервисов, в структуре клиентов рынка будут способствовать дальнейшему росту доли онлайн-канала в страховании. Поэтому сейчас и в ближайшей перспективе компании, придерживающиеся фиджитал-подхода, сочетающего в себя широкое присутствие в онлайн и сохранение возможностей для физического контакта с клиентами, будут развиваться успешнее, чем страховщики, стремящиеся работать исключительно в каком-либо отдельном канале продаж, – отмечает Владимир Скворцов, глава комитета по электронной коммерции и цифровым сервисам ВСС, генеральный директор «АльфаСтрахование».