

Эпоха интернета и цифровых технологий в российском страховании окончательно наступила. Новые IT-инструменты и продукты страхования «по запросу», возможности урегулирования онлайн, пришедшие на рынок в начале 2010-х гг., сегодня уверенно можно назвать ее главными трендсеттерами.

Важнейшую роль в этом играет взросление представителей поколения Y – так называемых «миллениалов» – людей, встретивших новое тысячелетие в юном возрасте и глубоко вовлеченных в цифровые технологии. Это один из самых быстрорастущих клиентских сегментов: доля страхователей моложе 1990 г. рождения в портфеле «АльфаСтрахование» составляет 13% мужчин и 15% женщин. Сейчас они покупают все онлайн, и поэтому такие сегменты рынка, как автострахование, страхование путешествий, гаджетов растут и развиваются, в том числе благодаря этой аудитории. Одними из первых массовых продуктов онлайн можно по праву назвать полисы выезжающих за рубеж. По сути, без мирового опыта, по зову интуиции бы создан продукт страхования «по запросу». Потребитель уже давно показывал свое желание самостоятельно выбирать время, территорию и покрытие для страхования, и продукт для выезжающих за рубеж, первым запущенный на сайте компании «АльфаСтрахование», ознаменовал данное начинание. Позже появились стартапы страхования on demand («Trove» и другие).

Второй локомотив онлайн-страхования сегодня — пассажиры. «АльфаСтрахование» одной из первых в стране начала продавать полисы этой категории клиентов на сайте alfastrah.ru, что позволило компании занять лидирующие позиции в данном сегменте рынка. На данный момент в компании 4,6 млн (более 60%) клиентов онлайн покупают страхование рисков полетов и поездок, ВЗР, имущества, каско, ОСАГО, уникальных продуктов по медицинскому страхованию и страхованию ответственности. Более 30% клиентов имеют два и более онлайн-полисов.

Не менее важную роль сыграло появление в онлайн-обязательных видов страхования, прежде всего, ОСАГО. Несмотря на технические трудности и риски мошенничества, количество реализованных полисов еОСАГО растет в геометрической прогрессии. К 1 июля только число покупателей еОСАГО в «АльфаСтрахование» превысило 1,1 млн человек.

Онлайн-продажи «АльфаСтрахование» идут, в том числе, и через каналы партнеров, почти по всем видам страхования есть прямые API или виджеты. Благодаря такой модели продаж страховщик получает лояльного клиента, партнер — лучший по качеству и лидирующий по продажам страховой сервис, а клиент — доступные и простые в оформлении страховые продукты. Подобная модель не только сокращает издержки для страховой компании и партнера, позволяя направить высвобождаемые средства на развитие других направлений бизнеса, но и экономит личное время клиентов, на деле воплощая девиз нашей компании – сервис будущего в настоящем.

Мобильным приложением «АльфаСтрахование», запущенном в 2015 г., сегодня пользуется четверть миллиона россиян. Его можно бесплатно скачать в AppStore и Google Play для мобильных устройств под управлением iOS 8 и Android версии 4.4. Компания первой из российских страховщиков предложила своим клиентам прямое урегулирование убытка по каско через мобильное приложение непосредственно с места ДТП, а также предоставила возможность бесплатных звонков через IP-телефонию

страховым специалистам из-за рубежа. В приложении клиент может отслеживать статус своего обращения в режиме реального времени, пролонгировать полис, у которого заканчивается срок действия. Также обладатели полисов добровольного медицинского страхования (ДМС) могут записаться на прием к специалисту или вызвать врача на дом.

С помощью сайта и мобильного приложения «АльфаСтрахование» дает возможность клиенту обращаться в компанию напрямую «здесь и сейчас». Сегодня мобильным приложением и личным кабинетом на сайте пользуются более 600 тыс. клиентов. Эпоха онлайн дала толчок к формированию рынка телемедицины. Массовое использование телемедицинских систем существенно сократит и оптимизирует расходы здравоохранения, а также поможет выявить болезнь на более ранних стадиях, ведь пациент сможет обратиться к врачу фактически в любой момент. Компания «АльфаСтрахование-Жизнь», входящая в ГК «АльфаСтрахование», вслед за другими страховщиками вышла на формирующийся рынок телемедицины, запустив сервис «Онлайн Доктор» с опцией удаленного консультирования наших клиентов высококласными медицинскими специалистами.

Источник: Википедия страхования, 13.09.2017