

Что происходило

Страховые подхватили банковский тренд и тоже начали осваивать новый мессенджер МАХ – две компании уже интегрировали ключевой функционал в платформу.

Проведены первые успешные покупки полисов с оплатой цифровым рублем.

СК внедряют маскотов и геймификацию, чтобы выделиться на рынке и установить эмоциональную связь с клиентами.

Компании все чаще предлагают страховые продукты, которые клиент может собрать под себя, как конструктор, с гибкими условиями оформления и оплаты.

Тренды

Страховые компании тестируют цифровой рубль

Крупные игроки рынка провели первые успешные транзакции.

«Ингосстрах» протестировал платежи с помощью цифрового рубля. Компания подключилась к платформе через инфраструктуру двух банков и теперь может принимать платежи за полисы в цифре.

ВСК с «Банком ДОМ.РФ» тоже провели пилотную транзакцию с использованием цифрового рубля. Был успешно приобретен страховой полис и отработан механизм возврата средств.

Страховые услуги стали доступны в мессенджере МАХ

Мессенджер стал новым каналом дистрибуции страховых продуктов.

«АльфаСтрахование» обеспечила полную поддержку клиентов в МАХ. Доступно полноценное приложение компании с привычным интерфейсом и функционалом. Можно оформить и продлить полис, урегулировать страховой случай онлайн, воспользоваться медицинскими сервисами. Разработкой занимался партнер SDI360 – digital-интегратор D'Terra.

«Ингосстрах» запустил мини-приложение в МАХ. Весь ключевой функционал интегрирован в платформу: доступ к ЛК, оформление и продление полисов, урегулирование убытков.

Онлайн-продукты решают проблемы клиентов в режиме одного окна

Компании массово внедряют цифровые сервисы, сокращая путь клиентов к защите здоровья, имущества и авто.

«АльфаСтрахование» запустила полный цикл оформления ОСАГО онлайн для юриц. Оформить полис можно на сайте. Сведения о юрице и автомобиле подтянутся автоматически – по ИНН или наименованию и по госномеру или VIN.

«Ингосстрах» запустил новый онлайн-сервис по оформлению происшествий по полисам ОСАГО, который позволяет обратиться с заявлением не только клиентам компании, но и владельцам полисов других страховщиков, пострадавшим по вине клиента

«Ингосстраха».

Клиенты компании «СберСтрахование» могут защитить квартиру на реальную рыночную стоимость, вплоть до 50 млн рублей. Можно полностью компенсировать ущерб даже в случае самых тяжелых происшествий. Опция доступна для новостроек и квартир старого фонда. Оценка проходит онлайн с сервисом «Домклик».

«Т-Страхование» запустила полис для арендодателей квартир. Страховка распространяется на повреждения мебели, техники и личных вещей в квартире, ущерб отделке и ремонту и поломку инженерного оборудования. Услугу можно подключить в приложении «Т-Банка», чтобы заявить о страховом случае, нужно приложить фото.

«РЕСО-Гарантия» расширила перечень специалистов, доступных по полису телемедицины. Застрахованные могут дистанционно консультироваться с врачами 33 специальностей.

Геймификация и обучающий контент повышают вовлеченность и лояльность

Сложные продукты объясняются через игровые механики и полезный контент.

Талисманом «РСХБ-Страхование» стал цифровой персонаж Колосок, который будет принимать участие в коммуникациях на корпоративном портале и в соцсетях.

«Росгосстрах» развивает инструменты геймификации в онлайн-маркетинге. На цифровой платформе «РГС.Онлайн» появилась игра «ЖК Несчастье», которая обучает тонкостям страхования квартиры, подбирает оптимальный набор рисков и дает промокоды на скидки.

«Абсолют Страхование» переформатировала корпоративный блог в медиа. На площадке «Ириски» публикуются полезные статьи: разборы страховых продуктов,

рекомендации, как отремонтировать дом или сделать его уютнее, советы по эффективному управлению финансами.

Растет популярность комплексных продуктов

Помимо стандартных полисов, СК предлагают пользователям удобные пакеты услуг и подписки, которые можно настроить под себя.

«Абсолют Страхование» совместно с финансовым маркетплейсом «Финуслуги» запустила «Страховую подписку – конструктор». Пользователи «Финуслуг» могут оформить комплексную страховую защиту квартиры, охватывающую отделку и ремонт, мебель и ответственность перед соседями. Клиент может самостоятельно выбирать размер страховой выплаты и оплачивать услуги ежемесячно.

«АльфаСтрахование» создала пакетный страховой продукт, в котором объединила ОСАГО, каско и защиту квартиры. Предложение доступно покупателям ОСАГО, которые приобретают полис онлайн.

«Гелиос» предложил комплексное решение «Киберзащитник», которое сочетает мониторинг и контроль утечек персональных данных с финзащитой от мошенничества. Сервис выявляет риски, обнаруживая скомпрометированные логины и пароли, а эксперты по кибербезопасности дают рекомендации по защите. В полис входит страховая защита до 300 тыс. рублей на случай мошенничества.

«Росгосстрах» интегрировал страхование в умный дом вместе с платформой spruthub. Установленные датчики протечки или задымления посылают сигнал в систему умного дома и напрямую страховщику по API. Также СК упростила страхование ответственности перед соседями для собственников жилья или арендаторов. Клиент сам выбирает лимит ответственности, срок страхования и способ оплаты.

«Ингосстрах» с ИТ-компанией «Юникорн» тоже подготовили комплексное решение для защиты недвижимости от бытовых аварий в системах водоснабжения. Покупая умную

защиту от протечек, владельцы имущества получают скидку на премиум-страхование. При протечке система автоматически перекроет воду и отправит собственнику пуш-уведомление в приложении, подаст звуковой и световой сигнал.

ВСК дополнила полис для загородного жилья «Веранда» бесплатными сервисами. СК возместит расходы за уборку дома от последствий пожара или залива, компенсирует расходы за сбор документов и замену замков. Для оформления полиса достаточно предоставить фото строения.

На рынок выходят продукты для семей с детьми

СК наращивают лояльность семейной аудитории и открывают новые каналы дистрибуции через школы и партнерские экосистемы.

К началу учебного года «Абсолют Страхование» объявила акцию «Классная пора». Родители могли приобрести полис от несчастных случаев для детей от 3 до 17 лет со скидкой.

«СберСтрахование» вместе со «СберМобайлом» подготовила акцию для детей. При подключении тарифа «СберKids» можно бесплатно защитить экран смартфона на случай повреждений. Для подключения нужно пройти онлайн-проверку целостности экрана.

«АльфаСтрахование» запустила социальный проект «Первоклассник». Бесплатные сертификаты на страховую защиту от несчастных случаев получили более 100 тыс. учеников. Страховка также распространяется на участие в школьных экскурсиях по всей России.

Развиваются партнерские экосистемы

Страховка становится частью более широкого продукта или услуги, что упрощает покупку для клиента и открывает новые каналы продаж для компаний.

«АльфаСтрахование» начала продавать краткосрочные полисы ОСАГО для таксистов. Полис доступен в приложении «Яндекс Про» и дает возможность застраховать автомобиль на 24 часа. Совместно с «Группой ЛСР» также заработала программа «Квартира под защитой». Собственники квартир в обслуживании УК «ЛСР. Сервис» могут оплачивать коммунальные платежи со страховкой.

«Росгосстрах» запустил страховку для занятий парусным спортом совместно с «Силой ветра». Полис оформляется сразу после покупки выхода под парусом или оплаты участия в гонке. Нужно внести данные и дать согласие на бесплатное страхование. Также вместе с сетью клиник «МЕДСИ» подготовлен сервис согласования медуслуг онлайн, что сокращает время согласования услуг и позволяет начать лечение в короткие сроки.

МАКС и онлайн-сервис Simble начали оформлять полисы каско на платформе «Финуслуги». Внедренный в МАКС многоуровневый автоматический скоринг обеспечивает принятие решений с высоким уровнем безопасности.

Википедия страхования