

Глава Всероссийского союза страховщиков Евгений Уфимцев на форуме InnoIns-2025 в качестве отличительной особенности страхового рынка назвал не продажу услуги, а организацию сервиса, сам процесс, в течение которого осуществляется защита, сопровождение и дальнейшее ведение клиента.

Для страховщиков цифра — это, в отличие от другой финансовой структуры, не только первый контакт с человеком и оформление какого-то документа, а действительно серьезная и кропотливая работа с клиентом в течение определенного периода времени.

«В урегулировании убытков, сервисе — я никаких агрегаторов и маркетплейсов не вижу, это полная наша вотчина, это наши возможности. Кто правильно, быстро автоматизирует эти процессы, кто не даст тем входящим деньгам расплываться бесконтрольно и в том числе попадать под атаки автоюристов, я думаю, это будет преимуществом для того страховщика, который будет это развивать», — отметил Евгений Уфимцев.

Он уточнил, что процесс автоматизации уже идет и привел в качестве примера неуклонный рост фотофиксаций в рамках европротокола от граждан — уже 1200 таких фотофиксаций в день.

Второе направление развития страхового рынка, по мнению главы ВСС, — это быстрота и частота общения с клиентом. Традиция, что страховой полис — это годовой полис, постепенно дает трещину.

«Конечно годовые полисы или годовые подписки в каких-то видах страхования будут продолжать оставаться основополагающими в ближайшее время, но, беря пример с финансовых структур, страховые компании все больше будут смотреть на «короткие» полисы, на частое и быстрое общение, для того чтобы видеть клиента», — сказал Евгений Уфимцев.

По его словам, «короткие» полисы – это ежедневный контакт с клиентом и возможность предложить другой дополнительный продукт. Если страховщики не смогут увеличить количество контактов с клиентом – напрямую через свои площадки или через других агрегаторов – то они могут уйти на вторые роли, остаться только в одном сервисе. «Поэтому более тесное общение с клиентом, взаимодействие, добавление «коротких» полисов и более активных продаж – это задача для развития рынка», — подытожил Евгений Уфимцев.

***Википедия страхования***