

Страховая компания «Ингосстрах» и Финансовый университет при Правительстве России выяснили, насколько сегодня популярны покупки в интернете и в мобильных приложениях у населения российских регионов. Исследование проводилось в октябре 2022 года в 37 городах с населением свыше 500 тыс. человек. В каждом из городов опрошено не менее 300 респондентов.

Исследование показало, что 44% жителей крупных и средних городов часто или достаточно часто совершают покупки в интернете – как через мобильные приложения, так и на сайтах компаний. При этом женщины чаще, чем мужчины приобретают товары и услуги онлайн. На их долю в общем числе покупателей приходится 55,7%. Наибольшая активность среди онлайн-покупателей отмечена в Москве – 68% опрошенных москвичей часто или достаточно часто совершают такие покупки. В ТОП-5 также вошли Санкт-Петербург (54%), Новосибирск (51%), Нижний Новгород (50%) и Ульяновск (50%). Самые активные онлайн-покупатели ожидаемо молодые люди – 74% опрошенных в возрасте от 18 до 30 лет сообщили, что часто делают онлайн-покупки. Самыми востребованными продуктами, которые приобретаются через интернет, стали банковские услуги, продукты питания и готовая еда, а также бытовая техника и расходные материалы к ней.

Среди преимуществ интернет-покупок участники опроса, прежде всего, отмечали ценовой фактор: при онлайн-покупках есть возможность сравнивать цены и свойства товаров, выбирать товары по более низкой стоимости, а также получить полные данные о продукте. Для 43% опрошенных важный плюс – доставка купленных товаров на дом, когда не приходится решать проблемы с парковкой. Участники опроса среди преимуществ также отмечали возможность найти в интернете уникальный товар, узнать отзывы о товаре, возможность избежать давления продавцов, приобрести товар в то время, когда оффлайн-магазины закрыты. Участники опроса как достоинство отмечают в целом широту выбора товаров и услуг, а также удобство онлайн-покупки.

Проведенный опрос показал, что жители крупных и средних городов имеют большой опыт онлайн-покупки финансовых продуктов: 78% тех, кто совершают интернет-покупки, приобретали банковские продукты, 20% – страховые. Города-лидеры, где чаще всего приобретают онлайн страховые полисы, – Москва, Санкт-Петербург и Краснодар. Чаще

всего покупают страховки в интернете молодые люди до 30 лет с высшим образованием, а также россияне с высоким уровнем дохода. При этом основная доля онлайн-продаж приходится на ОСАГО.

«Мы отмечаем постоянный рост спроса на онлайн-полисы. За 9 месяцев этого года объем онлайн-продаж в «Ингосстрахе» вырос вдвое по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. В компании разработана широкая линейка онлайн-продуктов как для розничных, так и для корпоративных клиентов. Мы делаем все, чтобы оформление полиса для наших клиентов было удобным, прозрачным и занимало минимум времени. «Ингосстрах» один из первых на страховом рынке запустил онлайн-урегулирования убытков по каско. Сегодня дистанционно урегулировать страховые случаи возможно и по многим другим программам. За 9 месяцев этого года выплаты «Ингосстраха» в сегменте онлайн-урегулирования убытков составили 4,2 млрд рублей.

Наш важнейший принцип – клиентоцентричность, следуя ему, мы постоянно совершенствуем наш сайт и мобильное приложения IngoMobile, работаем над расширением поддержки клиентов во всех онлайн-каналах, в том числе и в популярных мессенджерах», – комментирует директор департамента электронной коммерции «Ингосстраха» Антон Косачёв.

Последовательная и постоянная работа компании по совершенствованию клиентского сервиса и цифровизации отмечена престижными наградами. В 2022 году «Ингосстрах» вновь возглавил рейтинг digital-зрелости среди страховых компаний, составленный агентством SDI360°. Эксперты высоко оценили представленность компании в цифровом пространстве, а также достижения в сфере онлайн-продажи и коммуникации. Кроме этого, «Ингосстрах» в 2022 году стал победителем в трех номинациях международного конкурса CX WORLD AWARDS, а также получил высокое одобрение жюри в конкурсе «Хрустальная гарнитура» в области взаимодействия с клиентами.

Википедия страхования