По сообщению «Эксперт РА» пандемия резко ускорила планы компаний по цифровизации. Проекты, запланированные к запуску через 2-3 и более лет, сегодня реализуются в приоритетном порядке. В фокусе внимания страховщиков – мобильное приложение, личный кабинет, веб-сайт. С учетом высокой степени общей консервативности страхового рынка потенциал для цифровой трансформации велик: пока только треть опрошенных компаний продают полисы через мобильное приложение. Электронное страхование продолжит развиваться опережающими темпами: по прогнозу «Эксперт РА», в 2021 году объем премий без учета ОСАГО перешагнет отметку 30 млрд рублей.

Только 30% страховщиков продают полисы через мобильное приложение. Опрос участников страхового рынка, проведенный «Эксперт РА» по итогам 2020 года, показал, что доля страховых компаний, которые применяют ИТ-решения, связанные с использованием Интернета, в процессе продаж страховых продуктов приближается к 100%. Лишь 2% респондентов ответили, что не используют Интернет-решения при заключении договоров страхования. Еще в 2016 году на долю таких компаний приходилась почти четверть страховщиков. 91% респондентов утвердительно ответили на вопрос об осуществлении продаж страховых продуктов через сайт, при этом только 30% компаний продают полисы в мобильном приложении. Значительная часть опрошенных уточнила, что у компании либо отсутствует пока мобильное приложение, либо функционал в настоящее время находится в разработке.

График 1. Применение страховыми компаниями ИТ-решений, связанных с использованием Интернета, в процессе продаж страховых продуктов

/

Источник: «Эксперт РА» по данным компаний

График 2. Осуществление страховыми компаниями продаж страховых продуктов через сайт

/

Источник: «Эксперт РА» по данным компаний

График 3. Осуществление страховыми компаниями продаж страховых продуктов через мобильное приложение

/

Источник: «Эксперт РА» по данным компаний

Вместе с развитием онлайн-продаж компании наращивают компетенции по онлайн-урегулированию. По данным, полученным в результате опроса, 70% респондентов предоставляют своим клиентам возможность подать заявку на урегулирование страхового случая через сайт. Для сравнения доля таких компаний в 2017 году составляла менее 50%. Цифры по урегулированию отдельно через мобильные приложения так же, как и по продажам, значительно скромнее: только 30% опрошенных заявили о наличии возможности подать заявку на урегулирование страхового случая через мобильное приложение. И пока лишь 40% респондентов позволяют своим

клиентам полностью урегулировать страховой случай дистанционными сервисами без посещения офиса компании. Кроме того, такой вид урегулирования доступен по ограниченному числу видов страхования.

График 4. Возможность подать заявку на урегулирование страхового случая через сайт компании

/

Источник: «Эксперт РА» по данным компаний

График 5. Возможность подать заявку на урегулирование страхового случая через мобильное приложение

/

Источник: «Эксперт РА» по данным компаний

График 6. Возможность урегулировать страховой случай полностью без посещения офиса через сайт или мобильное приложение

/

Источник: «Эксперт РА» по данным компаний

Почти все основные виды страхования в онлайн-канале показали высокие темпы прироста премий. Исключение составило страхование выезжающих за рубеж – вслед за общерыночной динамикой по этому виду взносы в онлайн-канале сократились в 2 раза. Превалирующее место в структуре премий электронного страхования за 2020 год заняли страхование жизни, а также страхование рисков держателей кредитных карт, совокупная доля которых, по нашим оценкам, составила 34% премии по электронному страхованию. Этот же сегмент продемонстрировал и самый большой прирост, увеличившись по сравнению с 2019-м годом более, чем в 1,7 раза. На втором месте разместилось страхование автокаско с долей 25% во взносах, на третьем – страхование имущества физических лиц (22%). По оценкам «Эксперт РА», объем сегмента электронного страхования без учета ОСАГО в 2020 году достиг 23 млрд рублей.

График 7. Структура электронного страхования по видам страхования без учета ОСАГО, 2020 год

/

Источник: «Эксперт РА» по данным компаний

График 8. Структура электронного страхования по видам страхования без учета ОСАГО, 2019 год

/

Источник: «Эксперт РА» по данным компаний

График 9. Темпы прироста взносов по электронному страхованию в разрезе отдельных видов страхования, 2020 год по сравнению с2019 годом

/

Источник: «Эксперт РА» по данным компаний

Пандемия в значительной степени ускорила развитие электронного канала продаж. Цифровые проекты, которые планировались к запуску в течение следующих 2-3 и более лет, компании начали реализовывать в приоритетном порядке. Более 80% опрошенных заявили, что в ближайшие годы планируют внедрить новые ИТ-продукты или модернизировать действующие в компании процессы. 21% респондентов сказали, что фокус их внимания будет направлен на разработку мобильного приложения, 12% сосредоточатся на доработке сайта и онлайн-продаж через него, 7% – на личном кабинете клиента. По нашим ожиданиям, на рынке сохранится и тенденция по опережающему развитию онлайн-канала. Объем премий электронного страхования без учета ОСАГО по итогам 2021 года перешагнет отметку 30 млрд рублей.

Методология

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» провело опрос участников страхового рынка по использованию ИТ-решений в страховой деятельности в рамках анкетирования по итогам 2020 года. В опросе приняли участие 43 компании / группы компаний.

Объемы электронного страхования оценивались агентством на основе данных, полученных в ходе анкетирования по итогам 2020 года. Среди 44 компаний / групп компаний, приславших анкеты, 36 предоставили данные по электронному страхованию. Целью данного обзора является исследование сегмента электронного страхования без учета ОСАГО.

Под электронным страхованием «Эксперт РА» понимает продажу полисов страхования физическим лицам посредством сети Интернет. Оценка объемов электронного страхования производилась на основании суммы взносов по данным анкет компаний, принявших участие в анкетировании. Таким образом, оценка «Эксперт РА» объемов сегмента электронного страхования является консервативной, может не совпадать с данными ВСС и Банка России, реальный объем сегмента может превышать приведенные агентством цифры.

Компаниям, предоставившим данные для исследований, также были заданы дополнительные вопросы с целью проверки и уточнения величин страховых премий, получаемых посредством Интернет.

Полный текст: https://raexpert.ru/researches/insurance/ets_2020/

Ссылка на 8-й страховой бизнес форум : https://facecast.net/v/3qzxh8?key=umrjeexx