Из десяти крупнейших страховых компаний только у пяти есть собственные мобильные приложения. По мнению генерального директора аналитического агентства Markswebb Rank & Report Алексея Скобелева, это связано с тем, что мобильные сервисы страховщиков редко нужны людям: покупать страховку можно на сайте компании, а случаи, когда человеку требуется помощь, наступают относительно редко. «Вдобавок, сами страховые полисы — услуга не первой необходимости, и на выбор компании больше влияет стоимость ее услуг, а не сервис», — объясняет он.

Основатель сервиса для тестирования сайтов и мобильных приложений UsabilityLab Дмитрий Сатин рассказывает, что многие крупные страховщики пока продолжают продавать свои продукты с помощью агентов несмотря на то, что дистанционное обслуживание менее затратно для самих компаний и более удобно для клиентов. «Банки поняли это давно, и они уже изменили и рынок, и наши привычки, но страховые компании пока не научились правильно выстраивать коммуникацию со своими клиентами», — сожалеет он.

Сами страховщики, напротив, заявляют, что разработка мобильных приложений является одним из главных направлений их работы. Например, начальник отдела интернет-маркетинга и развития дистанционных сервисов «Ингосстраха» Александр Крайник говорит, что его компания старается сделать свои приложения аналогом обычного офиса, а управляющий директор департамента прямых продаж группы «Ренессанс Страхования» Алия Валиуллина отмечает, что мобильные приложения необходимы тем компаниям, которые работают с частными клиентами. Какие возможности дают приложения страховщиков сегодня?

«Росгосстрах»

Для клиентов компании «Росгосстрах Жизнь» есть приложение «Кабинет клиента РГС-Жизнь». Оно было создано не для продажи страховки, а для предоставления удобного сервиса клиентам, рассказывает руководитель департамента технологического развития «Росгосстрах Жизнь» Игорь Козлов. Пользователям, которые не оформили страхование жизни, доступна только информация о новостях и спецпредложениях компании. А клиенты компании могут видеть информацию о своих договорах, а также оплачивать взносы, следить за изменением дохода и получать информацию о действиях при наступлении страхового случая. Приложение также присылает уведомление, когда срок договора подходит к концу: такая функция сейчас есть почти у всех приложений страховых компаний, кроме «Ингосстраха».

«Ингосстрах»

У компании «Ингосстрах» несколько мобильных приложений. Главные — IngoMobile и IngoTravel. IngoMobile появилось в 2012 году, говорит Крайник. В этом приложении можно отправить заявку на расчет стоимости страховых полисов, а также купить туристическую страховку, оплатить взносы и получить инструкции при наступлении страхового случая. В приложении также можно узнать статус урегулирования убытков по ОСАГО и каско. Кроме того, IngoMobile хранит всю информацию о приобретенных полисах. Второе приложение, IngoTravel, рассчитано только на туристов. В нем, кроме

контактов сервисных центров разных стран и покупки полиса, доступны другие услуги: например, конвертер валют или составление бюджета.
Чаще всего через приложения клиенты смотрят информацию о своих договорах страхования, рассказывает Крайник. Этой функцией, по его словам, пользуется почти половина клиентов. На втором месте — покупка полисов и расчет их стоимости.

«АльфаСтрахование»
У компании «АльфаСтрахование» также несколько мобильных приложений. Основное — «АльфаСтрахование Mobile». Оно доступно только клиентам компании — для входа требуется номер полиса или логин и пароль от личного кабинета. Приложение хранит информацию о полисах и памятки на страховые случаи. С его помощью можно также записаться в клинику и подать заявление при ДТП: «АльфаСтрахование Mobile» дает возможность отправить фотографии повреждений автомобиля и отслеживать статус своего заявления. Также приложение позволяет экстренно связаться с компанией — в «АльфаСтрахование Mobile» есть кнопка «SOS». Этой функцией, по данным компании, воспользовалась треть пользователей. Всего же приложением активно пользовались 69 тыс. человек, по данным на конец августа.

«Ренессанс Страхование»
Компания «Ренессанс Страхование» разработала приложение для путешественников SafeTrip. В нем можно купить полис, а также связаться с компанией при наступлении страхового случая. В SafeTrip, как и в других приложениях, хранятся данные полисов — это одна из главных функций приложения, отмечает Валиуллина из «Ренессанс Страхования». «Например, если у семьи несколько полисов путешественников, то удобнее их все иметь под рукой», — поясняет она. Приложение, по словам Валиуллиной, установили половина всех застрахованных в компании путешественников.
Стоит ли пользоваться
У остальных страховых компаний, входящих в десятку крупнейших по объемам страховых сборов (СОГАЗ, «РЕСО-Гарантия», «Сбербанк Страхование жизни», «ВТБ Страхование», ВСК, «Альянс»), своих приложений нет или они перестали развивать эти проекты. Директор по электронной коммерции «ВТБ Страхования» Дмитрий Литовченко рассказывает, что два года назад его компания перестала развивать собственное мобильное приложение.
По его словам, клиенты обращаются в страховую компанию в двух случаях: чтобы купить страховой полис или чтобы урегулировать убыток. «В первом случае клиент скорее зайдет в «Яндекс», а потом с того же мобильного устройства на адаптированный под смартфон сайт страховщика», — объясняет он. А во втором — придет в офис, потому что люди хотят решать вопросы выплат лично, и приложение или сайт здесь не помогут.
Плюсом приложений Литовченко считает push-уведомления, которые позволяют компаниям напоминать клиентам о новых продуктах или о том, что срок действия полиса заканчивается. Однако такую функцию страховщики пока используют редко, отмечает Сатин из UsabilityLab.

Замгендиректора «РЕСО-Гарантии» Игорь Иванов говорит, что простые виды страхования — полис для туристов или ОСАГО — вполне можно оформлять через приложения. Однако застраховать дом может только агент, поэтому приложения не смогут заменить страховых агентов, продолжает он. В конце октября «РЕСО-Гарантия» собирается выпускать собственное приложение. Как рассказывает Иванов, в нем будет информация о компании и об оформленном полисе, а также контакты агента. Кроме того, приложение будет напоминать о необходимости продлить полис.

Источник: РБК, 19.10.2016