



ЦИФРОВИЗАЦІЯ СТРАХОВОГО РЫНКА

ВЫПОЛНИЛИ: ХРАБРОСТИНА АЛИНА (ГРУППА Э-1505)
И ЕРОШКИНА АЛЕКСАНДРА (ГРУППА Э-1506)



INSURANCE

ПРОБЛЕМА

Недавнее конъюнктурное исследование, проведенное Финансовым университетом при Правительстве РФ, показало низкий уровень цифровизации отечественных страховщиков: в среднем по стране уровень внедрения цифровых технологий не превышает 20%, и, хотя более трети игроков рынка говорят об уровне 30% и выше, пятая часть компаний оценивают свою цифровизацию лишь в 5-10%.

ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ ПРОГРАММА «ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА РФ» СОДЕРЖИТ СЛЕДУЮЩИЕ АСПЕКТЫ:

- интернетизация бизнес–процессов присутствует в деятельности 93% опрошенных компаний;
- большие базы данных — 57%;
- новые производственные технологии — 47%;
- беспроводная связь — 40%;
- искусственный интеллект — 30%.



ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ПРАКТИКА СТРАХОВАНИЯ

Digital-технологии в коммуникационных процессах страхования включают:

- 93% страховых компаний предлагают своим клиентам виртуальные личные кабинеты;
- поддержание общение в чатах;
- использование электронного документооборота;
- digital-оценка страховых рисков (такую практику подтверждают 70%);
- предоставление заявления и документов на выплаты в электронном виде;
- передача информации о страховом случае через интернет;
- доставка страхователю решения о выплате/невыплате и собственно автоматический режим осуществления выплат;
- покупка туристических страховок;
- покупка полисов страхования квартир через сайт без визита в офис страховой компании;



О ПРИОРИТЕТНЫХ ДЛЯ СТРАХОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ

- телематика, телемедицина;
- производственные технологии для оценки индивидуальных показателей;
- дальнейшее использование искусственного интеллекта для оценки рисков.

ОБОЮДНАЯ ПОЛЬЗА

Эксперты уверены, что цифровые технологии несут обоюдную пользу, как для страховщиков, так и для их клиентов.

Страхователи
экономят время и
нервы, совершая все
действия из дома, а
не в офисах продаж

Страховщики
получают
возможность снижать
затраты на
привлечение
клиентов и их
обслуживание

АНАЛИТИКА

- ✓ По данным рейтингового агентства «Эксперт РА», не менее 70% страховщиков занимаются вопросами внедрения новых ИТ-продуктов и решений, половина из них – запуском онлайн-сервисов продвижения страховых продуктов;
- ✓ Электронное страхование растет опережающими рынок темпами (66% без учета ОСАГО за 1-е полугодие 2018-го по сравнению с 1-м полугодием 2017-го);
- ✓ По прогнозу рейтингового агентства «Эксперт РА», объем премий по электронному страхованию без учета ОСАГО по итогам 2018 года достигнет 6 млрд рублей, 2019-го – 8–9 млрд рублей;
- ✓ Доля страховых компаний, применяющих ИТ-решения, связанные с использованием Интернета, неуклонно растет (1-го полугодия 2018-го 80% страховщиков, осуществляющих продажи через сайт компании, предлагают клиентам широкую линейку страховых продуктов);
- ✓ Страховщики развивают функционал своих интернет-магазинов и наращивают компетенции в части использования ИТ-решений при урегулировании страховых случаев (по итогам 1-го полугодия 2018-го 80% страховщиков, осуществляющих продажи через сайт компании, предлагают клиентам широкую линейку страховых продуктов).
- ✓ Объем сегмента электронного страхования без учета ОСАГО в 1-м полугодии 2018-го по сравнению с 1-м полугодием 2017-го вырос более чем в 1,5 раза (по оценкам рейтингового агентства «Эксперт РА», он достиг почти 3.2 млрд рублей).



Использование цифровых технологий приводит к появлению новых факторов конкурентоспособности программ страхования. Анализ предложений ведущих страховых компаний позволяет систематизировать цифровые факторы конкурентоспособности по следующим бизнес-процессам (после заключения договора страхования):

- онлайн-коммуникации со страхователем (застрахованным лицом);
- сервисное сопровождение договора страхования;
- получение информации об изменении риска в процессе действия договора;
- урегулирование убытков.

ВЫВОДЫ

- Цифровизация страховой деятельности и появление цифрового страхования приводят к изменению конкуренции на страховом рынке. Изменение моделей поведения страхователей при выборе страховых услуг с использованием цифровых технологий выводит на первое место состязательность страховых компаний не за выбор покупателя, а за уровень рекомендации своей услуги в используемой цифровой технологии.
- Использование страховщиками цифровых технологий в бизнес-процессах становится причиной появления цифровых факторов конкурентоспособности программ страхования по направлениям коммуникаций со страхователем, сопровождения договора страхования, урегулирования убытков.
- Дальнейшее развитие цифровизации страхового рынка будет приводить к усилению конкуренции между страховыми компаниями, в том числе за цифровые каналы продаж.