



Банк России

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СТРАХОВАНИИ

Алексей Арсёнов,
заместитель начальника Управления
поведенческого надзора в сфере страховых услуг
Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Июнь 2022





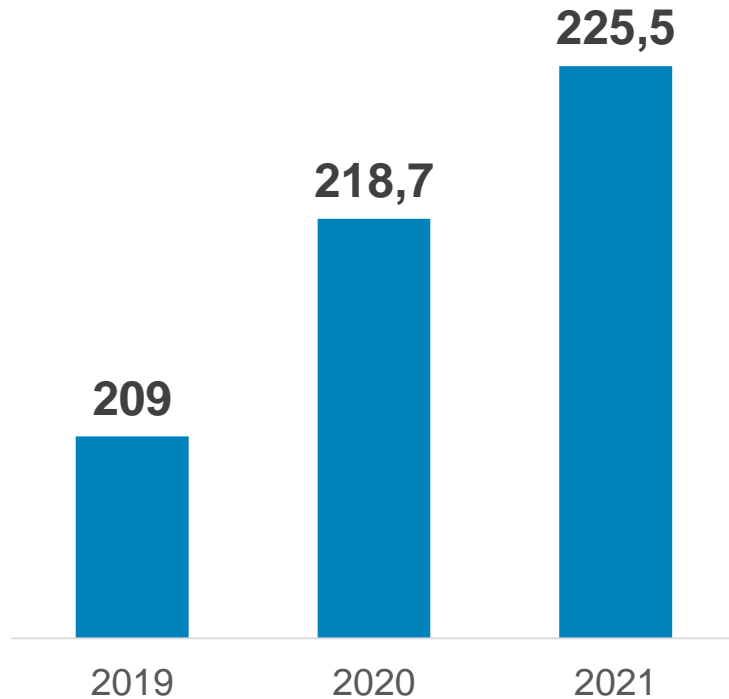
- 1 IT – основа развития
- 2 Корректная и полная информация о продуктах во всех источниках
- 3 Отсутствие навязывания и барьеров на всем клиентском пути
- 4 Точечная информация и предложения для клиента
- 5 Обеспечение кибербезопасности клиентов



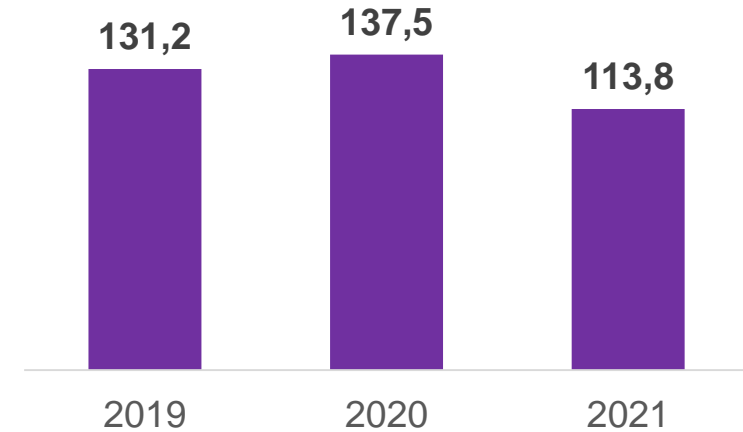


- Е-ОСАГО — основной драйвер роста рынка ОСАГО в 2021 году

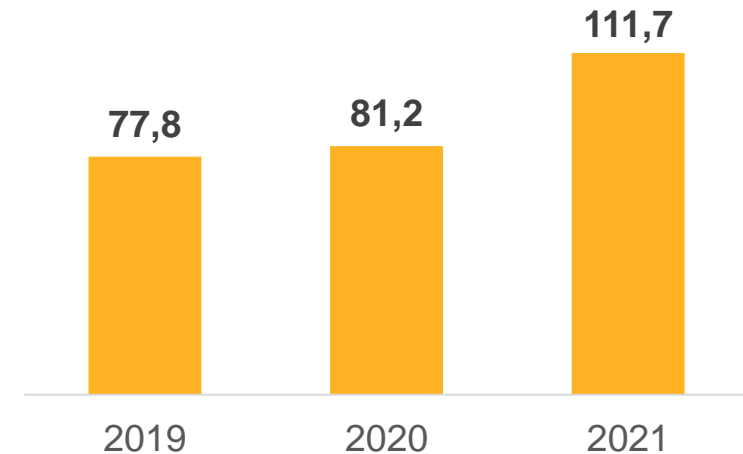
Страховые премии по договорам ОСАГО (всего), млрд руб.



Страховые премии по договорам ОСАГО, заключенным в виде бумажного документа, млрд руб.



Страховые премии по договорам Е-ОСАГО, млрд руб.





Современные запросы потребителей



Полностью дистанционный цикл договора ОСАГО – следующий этап развития цифровизации ОСАГО

Бесперебойность
и непрерывность

Удобство

Оптимизация



Контроль

Доступность

Нулевая
толерантность

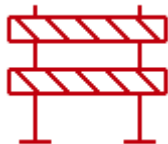


Проблемы использования



- **Сбои в работе сайтов и приложений** страховых организаций, а также АИС ОСАГО
- **Недостаточная осведомленность потребителей** о возможностях дистанционных каналов
- **Недостаточный уровень поддержки клиентов** при взаимодействии по удаленным каналам

Проблемы доступности



- **Ограниченный периметр страховых организаций**, предлагающих различные варианты дистанционного взаимодействия (сайт / мобильное приложение СК / месенджеры)
- **Ограниченный набор продуктов**, доступных к дистанционному заключению



ОСАГО

1

Анализ IT-инфраструктур, сайтов и приложений страховых организаций (дистанционно и на местах)

- В рамках проведения инспекционных проверок
- Мониторинг сайтов страховых организаций
- Анализ мобильных приложений страховых организаций

2

Проверка доступности / анализ процессов заключения договоров Е-ОСАГО на различных площадках

- Создание условий заключения договора на сайтах страховых организаций
- Проверка процесса заключения договоров на маркетплейсах и финансовых супермаркетах
- Проверка доступности заключения договора после начала действия перестраховочного пула
- Проведение контрольных мероприятий на сайтах страховых организаций

ОСАГО + Добровольные виды страхования

3

Контроль за размещаемой информацией

- Анализ информации о продуктах и страховой организации, размещенной на сайтах, в мобильных приложениях и на финансовых платформах
- Мониторинг информации в соцсетях и сервисах объявлений (ВКонтакте, Авито и т.д.)



Развитие функционала мобильных приложений в сравнении 2020–2022 гг.*

	2020	2022
Единый личный кабинет на сайте и в мобильном приложении	8	15
Защита персональных данных в мобильном приложении	13	19
Возможность заявить о страховом случае онлайн	13	18
Возможность приобретения продуктов онлайн	13	16
Предоставление документов (фото) по страховому случаю онлайн	2	13
Возможность указать координаты страхового события	2	7
Возможность выбора станции технического осмотра	1	4



**Дистанционное взаимодействие с потребителем — залог успеха
в повышении уровня клиентоориентированности**

* По итогам анализа 21 мобильного приложения в I квартале 2022 года



**ФИН
УСЛУГИ**



ОСАГО



КАСКО (калькулятор)



Страхование ипотеки

**ПАО
Московская
биржа**



 **сравни**

**АО «Финансовый
Маркетплейс
Сравни.ру»**

- **ОСАГО**
- **КАСКО**
- **Страхование ипотеки**
- **Страхование квартиры**
- **Страхование путешественников**
- **Страхование спортсменов**
- **Страхование от укуса клеща**
- **Страхование от критических болезней**
- **ДСМ**
- **Страхование дома и дачи**



Онлайн продажи: реализация страховых продуктов онлайн



Мобильные приложения: мобильность и доступность страховой организации 24/7



Каналы взаимодействия с клиентами: использование различных дистанционных каналов связи для взаимодействия с потребителями



Интеграция с сервисами и федеральными системами: СМЭВ, ЕГР ЗАГС, ЕИИС «Соцстрах» и т.д.



Оптимизация и автоматизация бизнес-процессов: размещение страховых продуктов и сервисов на финансовых маркетплейсах



Банк России

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: www.cbr.ru