

РОСГОССТРАХ

Неопределённость, внезапность и нервозность

Как события 20-х годов изменили
менталитет, поведение
и предпочтения страхователей
и работу каналов продаж

Член Правления ПАО СК «Росгосстрах»
Шабанова Юлия Анатольевна

РОС
ГОС
СТР
АХ

Я – Клиент страховой компании

Мои сложности в новых реалиях 20-х годов



2020 Моя жизнь и здоровье

Осложнения и последствия после COVID-19
(уход, расходы на лечение)

Самоизоляция Что делать?

Переход в полный онлайн – от рабочих
встреч до консультации врача

2021 Путешествия

Путешествия за границей
в текущих условиях

2022 Мои финансы

Увеличение расходов
из-за роста цен

Защита
от финансовых потерь
при утрате дохода

2023 Безопасность

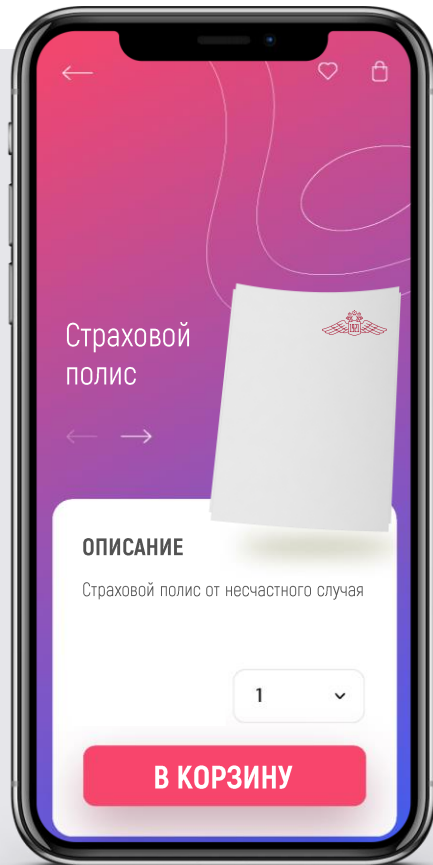
Кибербезопасность
и защита данных

2024 Насколько стабилен мой мир?

Отсутствие уверенности в завтрашнем дне

Я – Клиент страховой компании

Что я хочу?



Доступно



Быстро



Просто и понятно



Я доверяю и ощущаю **поддержку**



Мой продукт – **мои правила**



Я покупаю как **мне удобно**



Меняется клиент – **меняемся мы**

Вызовы для традиционных Каналов



Новый клиент



Законодательные
и экономические
риски



Страховое
мошенничество

Новые каналы
(агрегаторы и цифровые решения)

Смена стратегии развития

Импортозамещение

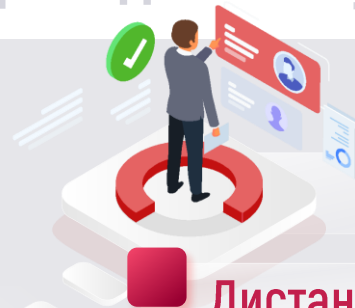


Правильный Клиентский путь



каждый Клиент выбирает для себя удобный формат взаимодействия

Как оформить
страховой полис
сейчас?



Дистанционно



Очно



на бумаге



в электронном виде

Правильный Агентский путь

каждый Агент выбирает для себя удобный формат работы



Построение Агентского пути по принципам:



Быстро



Доступно



Просто и понятно

Путь Агента



Цифровой путь



Классический путь

Правильный путь Сотрудника

сопровождение Компанией на всём карьерном пути



Развитие



Менторство и обучение



Профессиональный рост



Всесторонняя поддержка



Комплексная забота

Адаптация



Компания



Сотрудник

Принципы стабильной Компании



Стабильная Компания



Счастливый **Клиент**



Счастливый **Агент**



Счастливый **Сотрудник**



РОСГОСТРАХ