

# Цифровые сервисы в страховании

Антон Косачёв

Ингосстрах, Директор департамента электронной коммерции

# Рынок online страхования



За 9 месяцев 2022 года рынок online страхования составил **123 млрд рублей** (без жизни и ОМС), **+40%** к аналогичному периоду 2021 года.



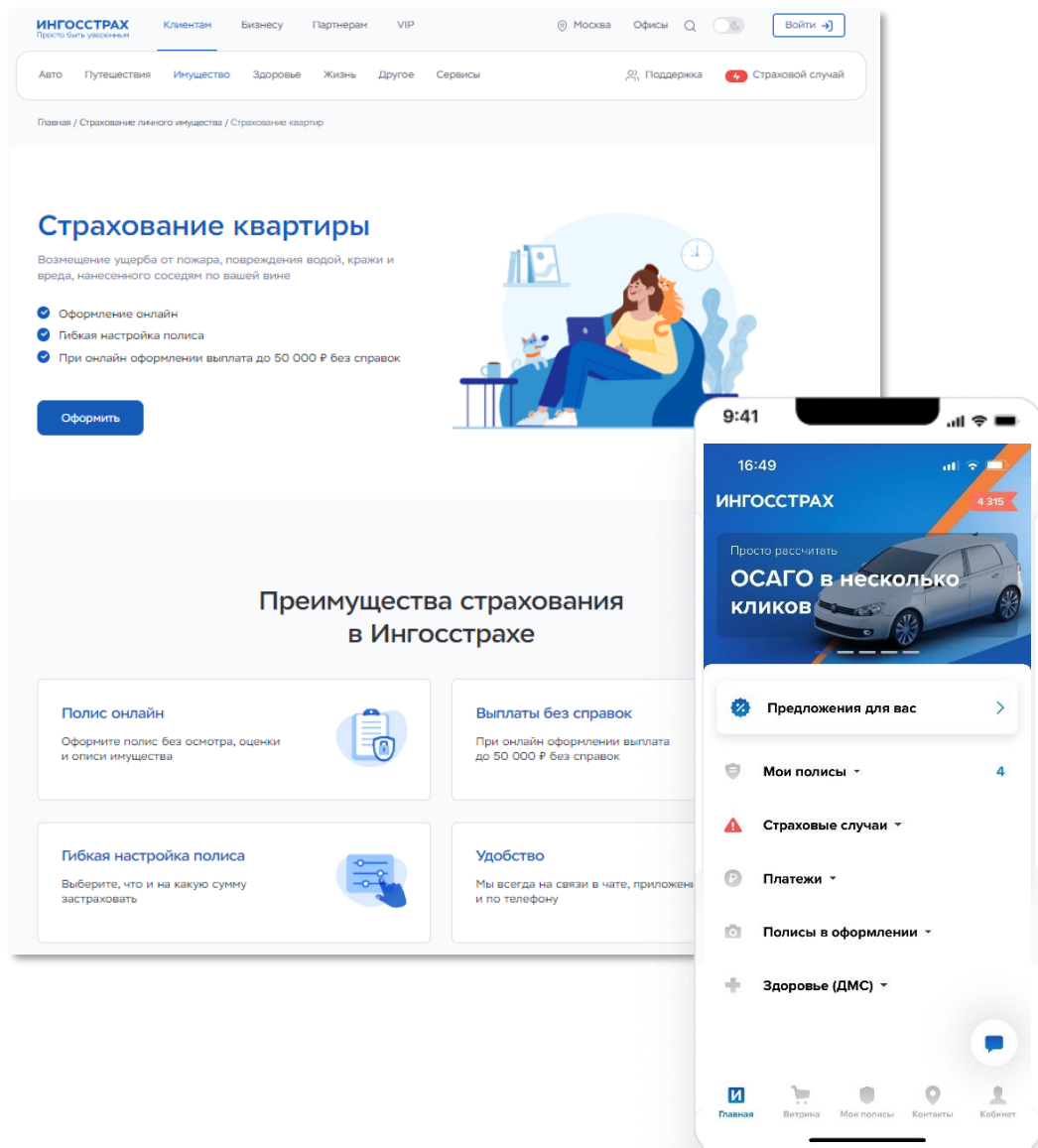
Доля online страхования от всего рынка составляет **12,6%** (без жизни и ОМС).

**80%** всех сборов приходится на электронное ОСАГО



Доля прямых продаж **55%**, остальное приходится на электронные продажи через посредников (маркетплейсы, сайты сравнения, банки, партнеры и прочее).

# Сайт и МП

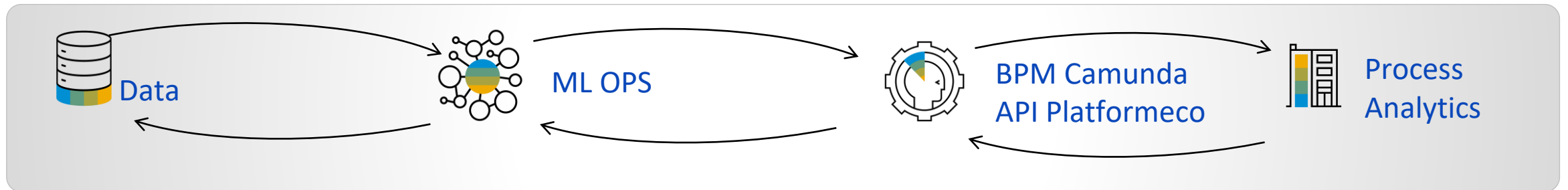


- Основным инструментом продаж является сайт, на него приходится около **70%** прямых online продаж
- Мобильное приложение выступает больше в роле сервисной помощи в трудной ситуации. На него приходится **15%** от прямых online продаж
- Хотя по соотношению трафика большая доля в **60%** приходится на аудиторию с мобильных устройств
- Текущая ситуация вносит свои ограничения в развитие мобильных приложений и смещает фокус **в сторону развития PWA** (progressive web app)

# Чат, чат-бот и голосовые помощники



- До 22% всех обращений в компанию Ингосстрах приходится на чаты. 16% всех этих обращений решаются чат-ботом, без привлечения оператора (в блоке медицина он доходит до 30%)
- Активно развивается направление продающих чат-ботов. Новый закон о запрете использования мессенджеров вносит свои коррективы в развитие этого направления
- Голосовые помощники активно используются при продлении договоров. Позволяя обработать большие базы для пролонгации без привлечения операторов.
- Порядка 13% входящих звонков обрабатываются в Ингосстрах голосовыми помощниками, без привлечения оператора. Что позволило сэкономить 22 000 часов работы оператора за 2022 год.



- Модели **FBO** и **NBO**. На основании клиентского профиля модели рассчитывают, какой продукт будет наиболее интересен для нового клиента и какой второй продукт предложить текущему клиенту.
- Модели **тарификации** и **анти-фрод** модели. Эти модели применяются в момент оформления клиентом полиса, для предложение наилучшей цены и идентификации мошенников.
- Модель **прогнозирования оттока**. В страховании большинство годовых договоров и мы хотим сохранить этих клиентов. Модели прогнозируют вероятность оттока и действия, которые необходимо предпринять для сохранения клиента (когда и как коммуницировать с клиентом, нужна ли скидка и какой ее размер).

ИНГОССТРАХ  
Просто быть уверенным

Клиентам Бизнесу Партнерам VIP Инго Экосистема Москва Офисы Войти

Авто Путешествия Имущество Здоровье Жизнь Другое Сервисы Поддержка Страховой случай

Главная / Автострахование / ОСАГО / Калькулятор

## Калькулятор ОСАГО

Выбор авто

1 Предрасчет 2 Оформление

Оформить Продлить

Автомобиль

Введите регистрационный номер автомобиля автоматически

Регистрационный номер Найти Госномер РФ

Если авто не стоит на учете, выберите формат номера "У меня нет номера"

Характеристики ТС

Продолжить

### Вход в личный кабинет

\* Номер телефона

Продолжить

Войти через Госуслуги

Войти по email Регистрация

- Сервис «**Цифровой профиль**» позволяет авторизовать пользователя через госуслуги и получить согласие клиента на использование персональных данные и данных по авто (в дальнейшем и по имуществу).
- Примерно **5%** клиентов пользуются сервисом авторизации и заполнения данных через госуслуги
- Развитие предоставления страховых продуктов непосредственно на сайте госуслуг. Запущен сервис по **получению ОМС**, в процессе запуск сервис продажи **полиса мигрантам** для получения патента, в проработке сервис **заявления ДТП** через госуслуги.

# Финансовые маркетплейсы

Полис с 05.03.2023 (на 1 год)  
Вы можете изменить дату начала действия полиса

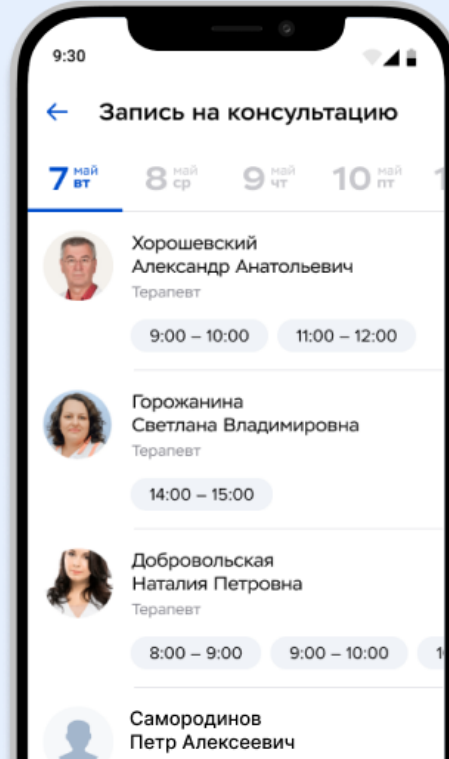
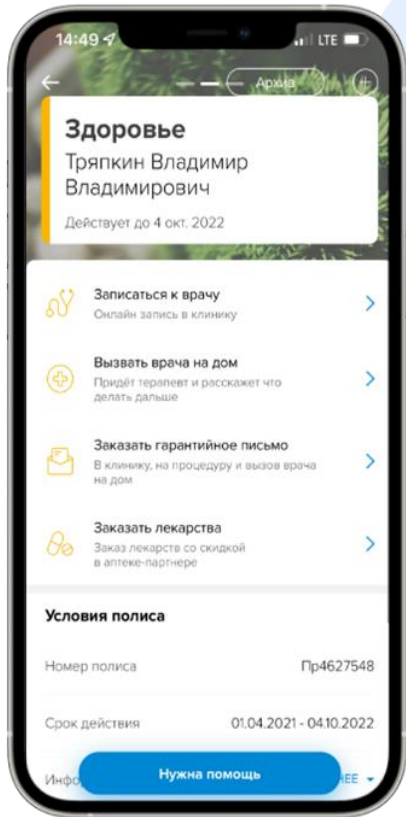
0.68  
Скидка 32%  
За безаварийность

↑↓ По возрастанию цены

	Росгосстрах 5 ★★★★★	За вчера куплено 2152 полиса	На рынке 103 года	от Сравни 3 подарка	5 112 ₹	Выбрать	⊙
	Ингосстрах 4.5 ★★★★★	За вчера куплено 845 полисов	На рынке 77 лет	от Сравни 3 подарка	5 061 ₹	Выбрать	⊙
	МАКС 3.5 ★★★★★☆	За вчера куплено 607 полисов	На рынке 32 года	от Сравни 3 подарка	7 886 ₹	Выбрать	⊙
	СберСтрахование 4 ★★★★★☆	За вчера куплено 2137 полисов	На рынке 10 лет	от Сравни 3 подарка	8 257 ₹	Выбрать	⊙
	Абсолют Страхование 4.5 ★★★★★☆	За вчера куплено 221 полис	На рынке 32 года	от Сравни 3 подарка	8 739 ₹	Выбрать	⊙
	Спасские ворота 3.5 ★★★★★☆	За вчера куплено 188 полисов	На рынке 25 лет	от Сравни 3 подарка	8 888 ₹	Выбрать	⊙

- До 45% продаж в online страховании приходится на партнеров. Чаще всего это: банки, маркетплейсы, сайты сравнения.
- В основном используется API интеграция для расчета и покупки полиса
- Банки так же часто используют виджеты, которые встраивают в свои страницы или умные ссылки, в которых закодирован партнерский признак.

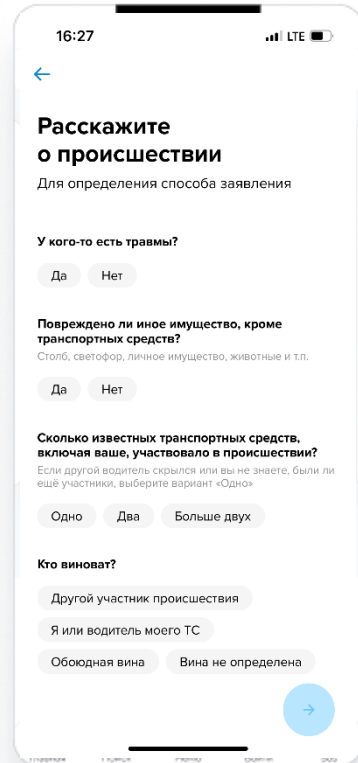
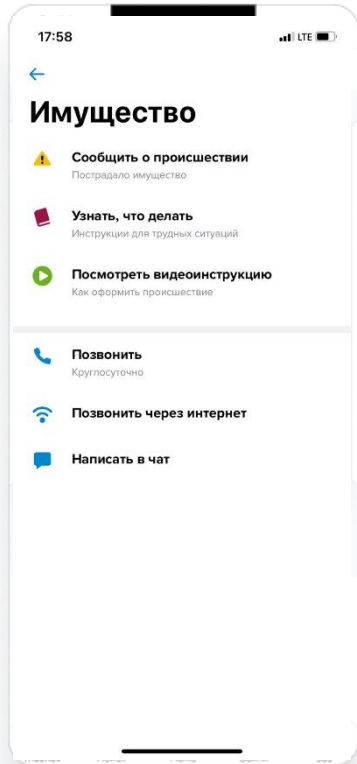
# Сервис про здоровье



- Запись на онлайн-консультацию к врачу Ингосстрах через **IngoMobile** с выбором удобного канала коммуникации (чат, звонок)
- Автоматический выпуск гарантийных писем
- Цифровая история болезни (отображение протоколов приема, в том числе после онлайн-консультации врача Ингосстрах)



# Заявление страхового случая (ДТП, квартира)



- **40%** всех страховых случаев по КАСКО в Ингосстрахе заявляются через мобильное приложение IngoMobile
- **До 52%** всех страховых случаев по имуществу в Ингосстрахе заявляются через мобильное приложение IngoMobile
- Средний срок урегулирования через приложение и направления на ремонт по авто составляет **1 рабочий день**