14 сентября консалтинговая компания Bain опубликовала итоги доклада о взаимоотношениях страховых компаний со своими клиентами, над которым она работала совместно с исследовательской фирмой Research Now, в том числе проведя опрос мнения клиентов страховых компаний. По мнению авторов доклада, клиентам уже мало стандартного набора услуг, предлагаемых страховщиками. Более того, за этот расширенный пакет услуг, своего рода, «экосистему», клиенты готовы платить больше. По данным исследования, от 90% респондентов в Китае до 61% в Британии и 50% в Австралии сказали, что готовы сменить страховую компанию и платить больше при условии предоставления расширенного пакета услуг, выходящего за рамки обычных страховых. В свою очередь клиенты, которые уже пользуются такого рода услугами, говорят, что не переживают по поводу того, что им приходится платить больше. В одном из самых конкурентных рынков — автомобильного страхования — 60% участников опроса отметили, что готовы платить больше за большее количество услуг.
У страховых компаний, использующих концепцию «экосистем», есть и еще одно преимущество, считает автор доклада Хенрик Науйокс. Он отмечает, что многие из предоставляемых услуг помогают клиентам вести более здоровый образ жизни, что может привести к сокращению страховых случаев и, потенциально, к увеличению прибыли страховых компаний.

Источник: Коммерсант, 15.09.2017