Несмотря на вероятное сокращение рынка страхования в 2020 г., онлайн-продажи страховок могут вырасти вдвое. Такой прогноз содержится в исследовании агентства «Эксперт РА», имеющемся в распоряжении редакции. По оценкам агентства, суммарный объем электронного страхования без учета ОСАГО в 2019 г. вырос на 40% по сравнению с 2018-м, до 17 млрд руб., а в 2020 г. он достигнет 30–35 млрд руб. Компании активно переводят в онлайн все клиентские сервисы, отмечает «Эксперт РА» в комментариях к опросу, в котором участвовало 54 страховщика, контролирующих 90% рынка.

Страховщики, активно использовавшие онлайн-канал продаж еще до эпидемии, значительно легче преодолели период самоизоляции, отмечают в агентстве: «Мы считаем, что интенсивное перераспределение страховых премий из других каналов в пользу онлайн продолжится, а пандемия лишь ускорит этот процесс».

Доля страховщиков, применяющих IT-решения с использованием интернета в продажах, близка к 100%, отмечают в агентстве. 85% компаний предоставляют клиентам возможность на своем сайте или в мобильном приложении произвести расчет и покупку страхового полиса, 58% респондентов – подать заявку на урегулирование страхового случая онлайн. Полностью урегулировать страховой случай через дистанционные сервисы можно у половины респондентов.

Еще пару лет назад через интернет продавались преимущественно полисы страхования выезжающих за рубеж (ВЗР), каско и ОСАГО. Но теперь спектр продаваемых через сайты компаний и мобильные приложения продуктов существенно расширился. 91% компаний, продающих полисы онлайн, предоставляют клиентам широкий выбор продуктов добровольного страхования: страхование от несчастных случаев и болезней (НС), ДМС, страхование имущества физических лиц (ИФЛ), ответственности, финансовых рисков, жизни (СЖ), антиклещ и проч. В период пандемии ряд компаний запустили в онлайн-канале продукты по страхованию от коронавируса, а также телемедицину.

С урегулированием убытков выбор не так широк. Например, в «Ингосстрахе» и «Альфастраховании» в мобильном приложении доступна покупка большинства продуктов, но урегулировать убыток онлайн можно только по каско, ОСАГО и ИФЛ. В «Абсолют страхование» сейчас уже можно подать заявку и отправить документы на урегулирование через сайт по автокаско, НС, ВЗР, страхованию имущества (в 2019 г. такая возможность была только по каско). Многие компании работают над возможностью заявить о страховом случае в мессенджерах, социальных сетях и проч., «Ренессанс страхование» уже запустило такой сервис в WhatsApp. «Росгосстрах» в 2020 г. внедрил более удобный и понятный для клиента интерфейс для фотографирования транспортных средств и документов, появилась функция самоосмотра поврежденного имущества и в ИФЛ.

Тенденцией прошлого года в среднем по рынку стало снижение доли во взносах по электронному страхованию былого лидера – автокаско. Она сократилась до минимального за всю историю значения – 24,3% за 2019 г. по сравнению с 35,6% годом ранее, свидетельствуют результаты опроса «Эксперт РА». Крупнейшими видами страхования по доле премий за 2019 г. также стали ИФЛ (20,2%, рост на 6,8 п. п.) и ВЗР (16,7%, снижение на 4,4 п. п.). Существенное увеличение доли во взносах за 2019 г. отмечается по СЖ, ипотечному и прочим видам кредитного страхования, а также страхования финансовых рисков. «В каско наблюдается смещение продаж в сторону дешевых коробочных решений с ограниченным покрытием на фоне текущей ситуации в экономике», – говорит Антон Косачев, директор департамента электронной коммерции «Альфастрахования».

Ведомости, 4 августа 2020 г.