В 2020 году резко увеличилось количество страховых полисов, оформленных онлайн. В некоторых компаниях рост достигал 200%, рассказали опрошенные «Известиями» страховщики. Пандемия стала основной причиной массового перехода на дистанционное оформление, да и в целом за 2020 год население стало больше доверять онлайн-страхованию, считают аналитики. В 2021 году компании планируют оформлять дистанционно еще больше видов различных полисов. Например, страховку ипотеки. С активным переходом в онлайн риски мошенничества для страховых компаний не увеличиваются, однако не исключено появление фальшивых сайтов по продаже полисов, отмечают эксперты.

Бесконтактный рост

Страховые компании рассказали об увеличении в 2020 году количества полисов, оформленных онлайн. Например, в ВСК рост составил 200%. При этом чаще дистанционно стали не только покупать полисы, но и урегулировать страховые события, рассказал вице-президент — руководитель управления развития экосистемы ВСК Олег Лисник.

Основная причина всплеска популярности онлайн-страхования — это пандемия, однако за это время люди также стали больше доверять такому виду взаимодействия, сообщил заместитель генерального директора «РЕСО-Гарантия» Игорь Иванов. Менее чем за две недели после начала пандемии компания перевела оформление всех розничных продуктов в онлайн. Теперь дистанционно можно купить и оформить почти любой такой договор, в том числе полисы каско, добровольного страхования ответственности, страхования недвижимости, ипотеки, от несчастных случаев и программ ДМС, рассказал аналитик. Так, за 2020 год онлайн-продажи выросли на 54% по сравнению с 2019-м.

Другой причиной роста количества договоров, заключенных онлайн, директор по информационным технологиям СК МАКС Александр Горяинов считает изменения в законодательстве в апреле прошлого года, когда посредникам разрешили продавать страховые услуги в интернете. Это привело к увеличению числа ресурсов, предлагающих покупки таких продуктов, а также банки смогли включить в свои экосистемы возможность оформления электронных полисов. Однако, по мнению аналитика, насыщения рынка страховками на площадках агрегаторов и маркетплейсах еще не произошло. В 2021 году он ожидает роста распространения добровольных видов страхования и ОСАГО как раз на этих направлениях.

Некоторые продукты всё еще проще оформлять офлайн, так как они требуют дополнительной проверки и согласования. Однако по мере введения систем оценивания, построенных на технологиях машинного обучения и искусственного интеллекта, в 2021 году планируется перевод в онлайн страхования ипотеки, грузов и каско, в которых требуется осмотр, рассказал Александр Горяинов.

Также сложно удаленно оформить полисы, покрывающие коммерческую недвижимость и «Экспресс каско», рассказал начальник управления дистанционных продаж и клиентского обслуживания компании «Ингосстрах» Олег Кареньких. Однако компания планирует развиваться в этом направлении и запустить в 2021 году онлайн-продажи «Экспресс каско».

В 2020 году «Сбербанк страхование жизни» начала предлагать не только дистанционно купить полис, но и воспользоваться электронными сервисами постпродажного обслуживания. Через них можно урегулировать убытки и выплаты по страховым случаям, направить необходимые документы, внести изменения в договоры и подать заявление на получение компенсаций. В этом году компания планирует и дальше развивать эти сервисы, а также вывести в онлайн продукт онкострахования, рассказали в пресс-службе организации.

В 2020 году через дистанционные каналы клиенты чаще всего оформляли ипотечное страхование, где рост составил 100% по сравнению с 2019-м, программу «Защита дома», онлайн-заявки на которую увеличились на 30%, и полисы по страхованию банковских карт. Популярность последних выросла в 1,2 раза, рассказали в пресс-службе «Сбербанк страхование». Банк России на запрос «Известий» о рисках мошенничества с переходом страхования в онлайн не ответил.

Онлайн-риски

Наибольший рост онлайн-продаж страховок произошел в первом полугодии 2020-го. Тогда, по данным исследования «Страховка.Ру», показатели увеличились в пять раз по сравнению с тем же периодом в 2019-м, рассказал аналитик «Фридом Финанс» Евгений Миронюк.

С активным переходом в онлайн риски мошенничества для страховых компаний не меняются, однако в случае недостаточного контроля со стороны правоохранительных органов и служб безопасности страховых компаний клиенты могут начать сталкиваться с появлением фальшивых сайтов по продаже полисов, считает генеральный директор «БКС Страхование жизни» Андрей Дроздов. Он отметил, что пока это не получило широкого распространения на рынке.

Евгений Миронюк не видит в росте популярности дистанционных каналов для оформления страховок высоких рисков мошенничества, однако при такой покупке ответственность за корректное заполнение данных перекладывается на клиента. И неточность оформления становится причиной недействительности полиса.

Эксперт считает, что если продолжится пандемия, то будет расти и доля онлайн-продаж, но дистанционный канал уже близок к насыщению. Андрей Дроздов также ожидает увеличения количества страховок, оформляемых электронно. Компании продолжают разрабатывать новые возможности онлайн, упрощая покупку и обслуживание полиса для клиента.

Известия онлайн, 25 января 2021 г.