

ИПОТЕЧНОЕ СТРАХОВАНИЕ

ЦИФРОВОЕ БУДУЩЕЕ:
ТЕХНОЛОГИИ,
ПРОБЛЕМЫ,
ВОЗМОЖНОСТИ



ИПОТЕКА: ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ



ЦИФРОВОЕ СТРАХОВАНИЕ: ВЗГЛЯД БАНКА

ОЖИДАНИЕ

- Агентское вознаграждение > 50%
- Минимум документов
- Минимум сведений о клиенте
- Минимум времени на ответ
- Выплата – всегда
- Бесшовный электронный процесс
- Автоматическая пролонгация
- Экосистема – своя

VS

РЕАЛЬНОСТЬ

- АВ = 40..60%
- Либо декларация (↑t) , либо UW
- Анкеты, декларации, API
- от 30 минут до 2 дней (не онлайн)
- Исключения, судебные споры
- Прерывание процесса: ручные процедуры
- Вручную, часто – с бумажной логистикой
- Многообразие: конкуренты / gosuslugi.ru / ЦБ

ЦИФРОВОЕ СТРАХОВАНИЕ: ВЗГЛЯД КЛИЕНТА

ОЖИДАНИЕ

- Документов – минимум
- Времени на ответ - минимум
- Сведения о квартире и о своем здоровье – минимум
- Цена полиса – минимально возможная
- Удобство общения: омниканальность (телефон, e-mail, чаты в мессенджерах)
- Отношение к себе – как к уникальному клиенту
- Технологии – как в банке

VS

РЕАЛЬНОСТЬ

- Либо декларация (↑t) , либо пакет – в UW
- Предварительный тариф – 1 минута, окончательный ответ – до 2 дней
- Либо декларация в коллективном договоре, либо – полная анкета о себе и о квартире
- Только в индивидуальном страховании для молодых женщин, в банках с низким АВ
- Нет личного кабинета клиента (или риэлтера) и привычных чатов – всё это в банке
- Универсальный подход к клиенту. В коллективных договорах – обезличенное общение
- Финтех в ипотечном страховании – в зачаточной стадии

ЦИФРОВОЕ СТРАХОВАНИЕ: ВЗГЛЯД СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

ОЖИДАНИЕ

- Консультации клиентов – минимум ресурсов
- Расчёт тарифа и андеррайтинг - минимум ресурсов
- Автоматическое оформление договора страхования
- Доставка договора (курьеры) – отменяется, оплата премии – в интернет-банке
- Автоматическая пролонгация
- Максимальная конверсия клиентских обращений в договоры
- Электронный полис, интеграция с банками
- Cross-sale по остальным продуктам, повторная коммуникация

VS

РЕАЛЬНОСТЬ

- Клиенты звонят и пишут на e-mail. Омниканальности нет
- Ручной труд: клиенты выбирают СК, торг, документы по квартире – частями, анализы – в поликлинике
- В основном, реализовано
- Пока нет e-полиса, даже договоры с fac simile нуждаются в обратной логистике: курьеры
- При частичных досрочных погашениях – корректировка сумм в дополнительных соглашениях
- Выбор часто только по цене, в коллективном страховании выбора нет
- Не реализовано, IT-ресурсы банков на страхование – последний приоритет
- Сложно, т.к. в ипотечном страховании нет клиентских кабинетов

КОНТАКТЫ

ИВАНОВ СЕРГЕЙ

ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА ПО
БАНКОВСКОМУ СТРАХОВАНИЮ

Sergey.Ivanov@allianz.ru



www.allianz.ru

+7 (495) 232-33-33

+7 (800) 100-97-87



АО СК «Альянс».

115184, Россия, г. Москва, Озерковская наб., д. 30. Тел.: +7 495 232 3333, info@allianz.ru

Лицензии ЦБ РФ: СЛ № 0290, ОС № 0290-03, ОС № 0290-04, ОС № 0290-05, ПС № 0290, СЖ № 0290, СИ № 0290.