

**«Цифровизация – сложно, дорого, интересно.
Всё новое придет в страхование -
возможности, решения,
конфликты и изменения рынка.**

А что останется клиентам?»

**Роман Варламов
Управление по работе с банками
СПАО «Ингосстрах»**

«Цифровая ипотека 4.0». Москва. 27.05.2021 г.

Цифровизация в страховании (**сложно и дорого**)

- ❑ Сейчас в Интернете покупаются только обязательные (ОСАГО, ипотека) или очень простые (ВЗР, АнтиКлещ, «коробочный» ИФЛ) страховые продукты*.
- ❑ Высокая конкуренция за «кошелек» и First Look клиентов между финансовыми организациями, экосистемами (Яндекс), мобильными операторами, развлекательными порталами, социальными сетями.
- ❑ Высокая стоимость IT-доработок
- ❑ Непрогнозируемая отдача IT-инвестиций
- ❑ Отсутствие значимой судебной практики при урегулировании убытков/ потенциал мошенничества.

**Мисселинг / продажи через предпроставленную «галочку» НЕ учитываем*

Цифровизация в страховании (**интересно**)

- Следование глобальным тенденциям жизни общества
- Конкуренция и возможность свободного выбора для клиентов
- Доступ к большему количеству клиентов (все IT-пользователи)
- Снижение расходов на аквизицию в долгосрочном периоде
- Снижение операционных издержек
- Дистанционное урегулирование убытков и сопровождение

Для ипотечного страхования:

- **Единый Стандарт рынка и универсальное API**
- Возможность управления выбором клиента (☹️😊)
- Выравнивание цен на «свободном» рынке
- Управление ценой в закрытых (эко)системах
- Онлайн-пролонгация и сопровождение многолетних полисов

Перевод продаж и сопровождения ипотечных страховок в дистанционный формат

- ✓ Большинство **банков** подтвердили готовность **работать по е-полисам** (факсимиле, электронная подпись).
- ✓ Растут продажи через **сайты страховщиков, маркетплейсы и рыночных агрегаторов** (банки.ру, сравни.ру). Темп – не выдающийся!
- ✓ Развиваются **электронные страховые платформы (SRG)**
- ✓ Создаются ИТ-решения **для застройщиков**
- ✓ Дорабатываются **агентские ИТ-решения** («IngoGate», «АльфаИпотека» и т.д.) – для продажи через все каналы страховых компаний.
- ✓ Перевод в дистанционный формат **процессов по пролонгации и расторжению** полисов ипотеки.
- ✓ Переход на электронный документооборот по сверке и оплате агентского вознаграждения.

Изменение подходов к андеррайтингу

- ✓ Переход на коллективный/групповой андеррайтинг.
- ✓ **Отказ от андеррайтинга** в лимитах до 10-15 млн.руб. (сайт, агрегаторы, коллективная схема, эл.платформы).
- ✓ Использование Деклараций вместо Заявлений клиентов.
- ✓ **Электронные заявления на страхование** (Личный Кабинет на сайте + ресурсы партнеров (?))
- ✓ Пересмотр объема и лимитов назначения мед.осмотров.
- ✓ **Упрощение тарифных факторов**, пересмотр тарифов.
- ✓ **ПОЧЕМУ НЕТ?! Изучение поведения клиентов** - использование фитнес-треккеров, программ ДМС и ОМС.

Банковские продажи VS партнерские продажи

Профессиональные участники рынка недвижимости

(агентства недвижимости, риэлторы, застройщики, универсальные страховые брокеры):

- **Управляют клиентским поведением, в т.ч. при пролонгации полисов.**
- **Становятся технологичными – сами выдают и пролонгируют полисы.**
- **Занимаются рефинансированием клиентов.**
- **Претендуют на получение преференций и повышение комиссии от страховщиков.**

Банки

- **Формируют рынок ипотечного страхования**
- **Управляют клиентским поведением и определяют выбор страховщика, особенно на этапе первоначального страхования.**
- **Заинтересованы в сотрудничестве с АН, риэлторами и застройщиками.**
- **Заинтересованы в повышении комиссионного дохода и других бенефитов в рамках сотрудничества со страховщиками (депозиты, з/п проекты и т.д.)**

Страховщики (☹)

- **Маржинальность страхового бизнеса по ипотеке стремится к 0 ОСАГО**

КЛИЕНТ VS Ипотечное страхование

Клиент

- Изначально не заинтересован в страховании.
- Пока **не очень заинтересован в содержании продукта.**
- **Очень восприимчив к цене полиса**, особенно в региональной сети.

Примерно 30% клиентов в 2020 году сменили страховщика для оптимизации цены.

- Не хочет тратить много времени и усилий на страхование, поэтому хорошо принимает продажи на стороне банков, через посредников или онлайн.
- Пока слабо воспринимает кросс и/или дополнительные продажи.

Банки-Ипотечные Партнеры-Страховщики

- Заинтересованы в повышении маржинальности ипотечного страхования и, как следствие, в повышении тарифов.
- Существующий рынок не мотивирует улучшать существующий продукт
- Цифровизация – не только способ повышения сервиса для клиентов, но и возможность управления клиентским потоком и доходностью.
- Почти двукратный рост убыточности в 2020 году!!!

ИДЕАЛЬНОЕ БУДУЩЕЕ (Клиент - 😊😊😊)

- ✓ Единый стандарт рынка для продукта по ипотеке
- ✓ Универсальное API и возможности интеграции «каждый-с-каждым»
- ✓ Развитие рыночных агрегаторов и маркетплейсов
- ✓ Совершенствование законодательства в части E-продаж
- ✓ Развитие IT-инструментов страховщиков
- ✓ Перевод заявлений на страхование в электронный формат, логирование
- ✓ Модернизация системы аккредитации страховщиков при банках
- ✓ Перераспределение части агентского вознаграждения между банками и проф. игроками рынка (застройщики, ипотечные брокеры и т.п.)
- ✓ «Обвязка» стандартной ипотеки кросс-продажами или опциями:
 - Семейный ДМС и/или Телемедицина и/или «Чек ап»
 - Страхование ремонта/отделки и домашнего имущества
 - Страхование гражданской ответственности, в т.ч. только по риску «Залив»
 - «Помощь по дому»
 - Юридическая помощь/налоговый вычет

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

И

ВАШИ ВОПРОСЫ!

