

Онлайн продажи страхования в России. Текущий опыт и перспективы развития



СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ

www.sberbank-insurance.ru

Максим Чернин

Генеральный директор

ООО СК «Сбербанк страхование жизни»

Андрей Дроздов

Руководитель дирекции онлайн продаж продуктов благосостояния
Сбербанка России



Онлайн страхование в России

Страховые премии по договорам страхования заключенным посредством интернет в 2014 г. :

В 2014 году посредством Интернет на российском рынке страхования было продано страховых полисов всего на **2 млрд 795 млн руб.**

Это составляет всего **0,28%** от общих сборов на рынке

тыс руб	Всего	Интернет	Доля
Всего	987 239 555	2 794 548	0,28%
Страхование жизни	108 530 980	101	0,00%
Несчастный Случай	95 503 460	162 701	0,17%
ДМС	124 074 582	505 137	0,41%
КАСКО	218 550 982	1 429 310	0,65%
Имущество ФЛ	38 612 812	44 878	0,12%
Добровольное АГО	7 068 891	36 003	0,51%
Ответственность	16 241 891	18 770	0,12%
Финриски	15 358 669	224 259	1,46%
ОСАГО	150 917 830	341 872	0,23%

Наш рынок – в низкой точке

Доля онлайн продаж страховых полисов от общего объема продаж на сложившихся рынках:

Россия

Доля онлайн продаж за 2014 г. составила 0,28% (2 794 548 тыс. руб.)

Европа

Онлайн-продажи позволяют европейским страховщикам получать **80 млрд евро**

Зрелые рынки

Великобритания - более 10% сборов через онлайн-каналы
В Испании и других развитых странах – от 1,1% до 10%

Потенциал развития
крайне высок!

* По данным исследования Mount Onyx «Online Insurance Trend Report»



Онлайн в других финансовых секторах в России

84 млн пользователей в
РФ



■ 5 банков ■ другие

5 интернет-банков - **58%** интернет-пользователей и **87%** всех пользователей интернет-банкинга в России.



23,3 млн пользователей от 18 до 64 лет, в городах с населением от 100 тыс. чел, пользуются интернет-банкингом для частных лиц.

41% пользователей интернет-банкинга имеют доступ и пользуются интернет-банкингом в двух и более российских банках.

Кол-во пользователей
интернет-банкинга
выросло за год на **51%**.



Основные услуги в интернет-банкингах:

Открытие
вкладов

Заказ карт

Повторяющиеся
операции

Денежные
переводы

Анализ
расходов

Первые шаги по заполнению правового вакуума

ФЗ 149 от 04.06.2014 вносит поправки в Закон об организации страхового дела

Разрешается

- *Заключение договоров страхования в электронном виде по отдельным видам страхования в том числе для:*
 - *Страхования жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события;*
 - *Страхования от несчастных случаев и болезней;*
 - *Медицинского страхования;*
 - *КАСКО и иное транспортное страхование;*
 - *ОСАГО и др.*

**если договор или правила страхования не предусматривают проведение осмотра или обследования*

При этом запрещается :

- Он-лайн продажи по таким видам страхования жизни как пенсионное страхование и инвестиционное страхование
- Он-лайн изменения и досрочные прекращения договоров
- Агентам и страховым брокерам оказывать услуги, связанные с заключением договоров страхования в виде электронных документов

Открываются возможности с расширением закона

**Протокол совещания от 12 мая 2015г. у
Первого заместителя Председателя
Правительства РФ И.И. Шувалова**

«...разработать проект нормативного правового акта, предусматривающий возможность заключения и изменения договоров пенсионного страхования, а также договоров страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика в форме электронного документа...»

**Министерство Финансов РФ 9 июня 2015г.
размещает на своем сайте проект
федерального закона «О внесении
изменений в отдельные законодательные
акты Российской Федерации по вопросам
организации страхового дела»**

2) абзац первый пункта 1 статьи 6.1 после слова «заключения,» дополнить словами «изменения, досрочного прекращения»;
3) в абзаце первом пункта 4 статьи 32.9 цифры «2, 3,» исключить.

Цифры «2, 3,» - пенсионное страхование и страхование жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика

➤ В июне 2015г. Экспертный совет по страхованию при Центральном Банке РФ поддерживает этот законопроект

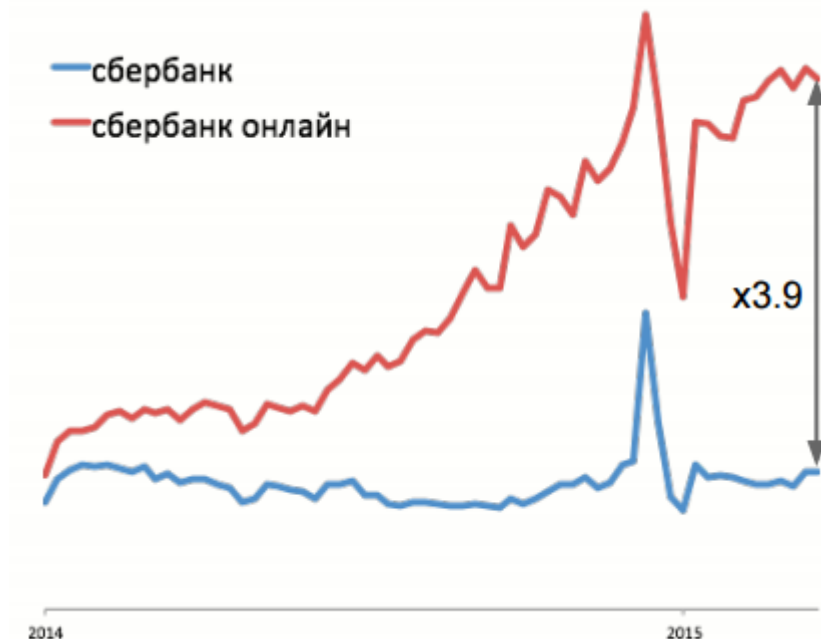
Рост = Онлайн

Рунет переживает переломный момент, когда онлайн стал естественным ожидаемым и необходимым.

Запросов «Сбербанк онлайн» практически в 4 раза больше, чем запросов «Сбербанк».

Запросов «сбербанк онлайн» вошел в ТОП-20 самых популярных запросов и топ-1 запрос по финансовой тематике в 2014 г. в России.

Поисковые запросы в 2014 - 2015



Рост = Mobile

Смартфоны стали неотъемлемой частью жизни

В 1кв 2015 запросы «сбербанк» со смартфонов выросли на 82%, а с компьютеров упали на 17% по сравнению с годом ранее

Поисковые запросы «сбербанк»



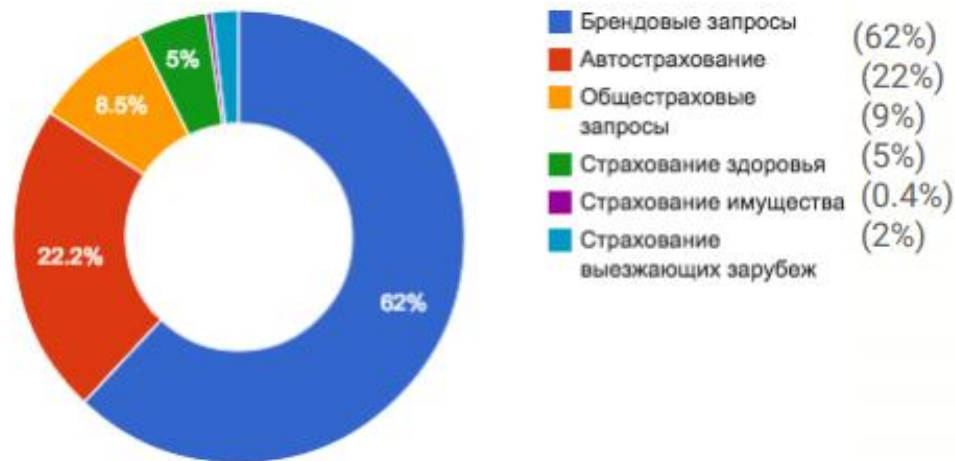
Объем запросов по категориям в страховании

Самая большая категория – брендовые запросы (наименования страховых компаний) – 62%

В категории «Автострахование» самые популярные запросы «каско» и «осаго» и составляют 18%

Страхование выезжающих за рубеж составляет 2% от общего количества страховых запросов

Количество запросов в разбивке по категории в % от общего



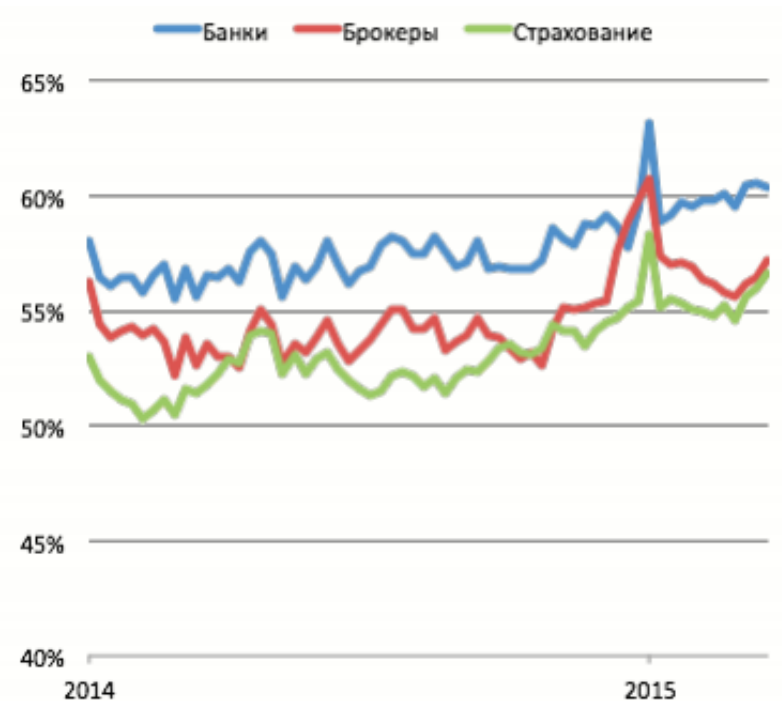
Растет доля регионов

По большинству финансовых продуктов региональный трафик растет быстрее.

Это обусловлено как и более низкой базой, так и более низким доступным предложением в офлайне.

Более того, регионы лидируют по доле мобильного трафика.

Доля поисковых запросов из регионов



Банки и СК: общие вызовы в онлайне

1

**КЛИЕНТ НЕ ЗНАЕТ
И ПОКА НЕ УМЕЕТ**
покупать финансовые
сервисы онлайн

Пример:

80 млн. активных
пользователей
Интернета и 34%
покупают товары

**..ФОРМИРУЕМ
КЛИЕНТСКИЙ
ОПЫТ**



2

**ГОСУДАРСТВО
УЧИТСЯ**
РЕГУЛИРОВАТЬ
ЦИФРОВОЙ РЫНОК

Примеры:

- Яндекс.Денег
- Bitcoin

**..СОВМЕСТНО
ФОРМИРУЕМ
ЦИВИЛИЗОВАННЫЕ
ПРАВИЛА ИГРЫ**

3

**ИДЕНТИФИКАЦИЯ
КЛИЕНТА В
ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ –
ПОКА ВОПРОС**

Примеры:

- УЭК – не случился..

**..НУЖНА ЕДИНАЯ
ИНФРАСТРУКТУРА,
ПРОСТАЯ И
ПОНЯТНАЯ ВСЕМ
УЧАСТНИКАМ РЫНКА**

4

**НИЗКОЕ ПРОНИКНОВЕНИЕ
ЦИФРОВОЙ
ИНФРАСТРУКТУРЫ В ГОС.
СЕРВИСЫ**

Примеры:

- Продлил полис ОСАГО в
Интернете →
оштрафовал первый же
пост ГИБДД

**..ГОСУДАРСТВЕННО-
ЧАСТНОЕ ПАРТНЕРСТВО
ПО ФОРМИРОВАНИЮ
РЫНКА**

Тренд 1: Запрос клиента на мобильность

- Банки уже научили клиента пользоваться мобильным банком

..НО..

- Нет НИ ОДНОГО удобного и массового мобильного приложения СК



«Сбербанк Онлайн»

Тренд 2: Вертикальные цифровые «каналы»

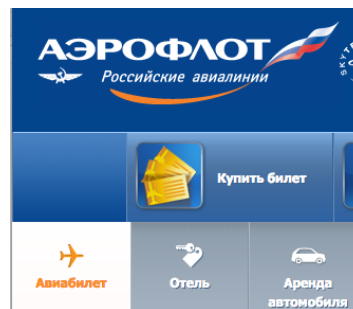
- Охота за «контекстом покупки» в Интернете заканчивается на сайте агрегаторов и поставщиков услуг



- Предстоит борьба за каналы



- Это приведет к увеличению маржи агрегаторов

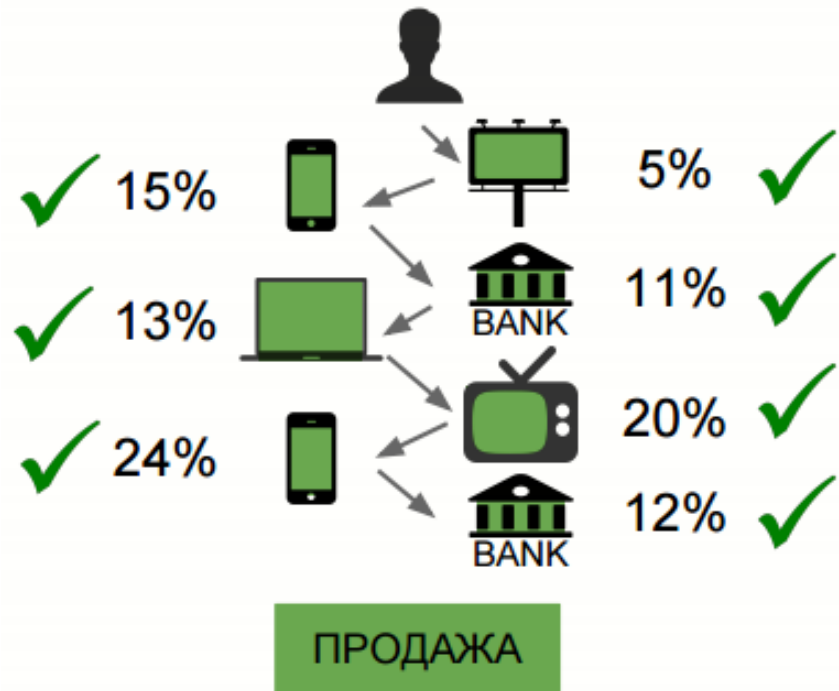


Тренд 3: офлайн + онлайн

Офлайн коммуникация и промо-акции получают освещение и продолжение в онлайн

Грань между офлайн и онлайн коммуникацией стирается

Остается только контакт, его качество и качество сервиса.



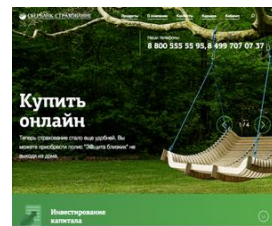
* Процент контактов приведен в качестве примера

Наш подход (Сбербанк)



.. уже сделано за 1-2 кв. 2015 г.

<http://www.sberbankins.ru>



Можно купить онлайн:

- «Защита близких»
- «Глава семьи»
- Онко (в закрытом режиме)

<http://www.sberbank-insurance.ru>



Можно купить онлайн:

- «Защита карты»
- «Защита дома»
- «Страхование путешественников»

A photograph of a lush green forest path. Sunlight filters through the dense canopy of tall trees, creating a dappled light effect on the vibrant green grass. The path leads into the distance, flanked by thick foliage and tree trunks.

Завтра — будет!