



# Цифровизация финансового сектора. Данные для страховых компаний

Спикер: Дубровская Анна  
Руководитель управления клиентского сервиса  
компании «Абсолют Страхование»

Цифровизация страхового сектора | 12.09.2023

## Рейтинг цифровой зрелости страховых компаний

«Абсолют Страхование» заняла 4 место в рейтинге digital-зрелости страховых компаний, подготовленный на основе исследования агентства SDI360°.

В исследовании эксперты оценивали уровень цифрового развития страховой отрасли.

Результаты рейтинга		Компания	Сумма полученных страховых премий за 2021 г., млн руб.	Объем онлайн-продаж за 2021 год – без участия посредников, млн. руб.	Объем онлайн-продаж за 2021 год – при участии посредников, млн. руб.	Представленность в интернете		Продвижение и коммуникации		Онлайн-продажи	
Место в рейтинге ↑↓	Кол-во баллов					Место в категории ↑↓	Кол-во баллов	Место в категории ↑↓	Кол-во баллов	Место в категории ↑↓	Кол-во баллов
1	295	Ингосстрах	139 839	3 065	17 764	1	95	1	100	2	100
2	270	ВСК	88 640	7 444	4 617	2	85	5	75	1	110
3	260	Альфа Страхование	147 317	21 484	3 170	3	85	2	85	3	90
4	240	Абсолют Страхование	8 811	287	106	5	70	3	85	5	85
5	220	Ресо-гарантия	122 584	3 579	6 488	4	80	6	75	13	65

## Анализ 30 компаний-участниц показал ключевые факторы, влияющие на значение индекса «внешней» цифровой зрелости:

- продвижение и коммуникации – 3 место (85 баллов у АС)
- онлайн-продажи – 5 место (85 баллов у АС)
- представленность в цифровом пространстве – 5 место (70 баллов у АС)

## «Абсолют Страхование» заняла:

**1**  
место

В блоках «Репутация бренда в поисковой выдаче», «Оплата и доставка», «Ролики на видеохостинге YouTube»

**2**  
место

По технологичности онлайн-анкеты на сайте

**3**  
место

По показателю лояльности в социальных медиа, количеству способов коммуникации с клиентами, оформлению главной страницы сайта

## 2019

Абсолют Страхование взяли курс на цифровизацию всех бизнес-процессов. Каждый пятый полис «Абсолют Страхование» в рознице оплачивался онлайн.

## 2019-2021

Компания запустила b2b-платформы по ипотеке и автострахованию для партнеров, личный кабинет по страхованию грузов, одно из лучших приложений по ДМС на рынке.

## конец 2021

Компания обновила корпоративный сайт.


## сентябрь 2022

В Телеграме начал работу новый канал коммуникации для клиентов.

## 2023 →


В настоящее время для повышения уровня клиентоориентированности и прозрачности бизнес-процессов компания внедряет систему Microsoft Dynamics 365 CRM.


## 2022


 Аналитический центр БизнесДром подтвердил оценку «Знак качества.онлайн» компании «Абсолют Страхование» на уровне А1 – наивысший уровень онлайн-доступности услуг и качества потребительского сервиса. Ранее действовала оценка А1.online от 05.10.2020.

 «Абсолют Страхование» победила в номинации «Лучшая инновация в аренде» Всероссийской арендной премии 2022, учрежденной Национальной ассоциацией арендодателей строительной техники (НП НААСТ) за первый в России цифровой продукт для аренды строительной техники, инструмента и оборудования.

## 2023

 Сайт «Абсолют Страхование» признан победителем в номинации «Лучший сайт страховой компании» конкурса «Золотой сайт и Золотое приложение 2022».

 «Абсолют Страхование» – победитель Премии «Надежность» в номинации «За индивидуальный подход и smart урегулирование».

 Аналитический центр БизнесДром подтвердил оценку «Знак качества.онлайн» компании «Абсолют Страхование» на уровне А1 – наивысший уровень онлайн-доступности услуг и качества потребительского сервиса. «Абсолют Страхование» – надежная организация, с высоким уровнем онлайн-доступности услуг и качества потребительского сервиса, отмечают эксперты «БизнесДром».

1

Увеличение воронки продаж за счет настройки умных фильтров и упрощения клиентского пути

2

Индивидуализация ценообразования

3

Сокращение срока выплат

4

- Недопущение страхования мошенников
- Выявление страховых случаев с мошенническими действиями



Снижение расходов страховщика за счет роботизации бизнес-процессов



Страховщику достаточно номера телефона клиента для получения данных о нем

+7 (---) --- ---



Если у клиента несколько номеров телефона, то потребуются VIN, госномер или номер водительского удостоверения

VIN \_\_\_\_\_

Госномер \_\_\_\_\_

№ ВУ \_\_\_\_\_

1

### Анализ входных параметров

- телефон
- VIN
- данные по ВУ ЛДУ\*

2

### Сбор дополнительных данных из внешних источников

- гос. номер
- категория ТС\*\*
- регион регистрации
- марка, модель
- мощность
- иные данные

3

### Первичная фрод-проверка на наличие факторов для запрета страхования

- регион
- «черный» список
- критичное количество ДТП, штрафов за определенный период
- рисковая группа по моделям ТС\*\*
- цель использования (наличие лицензии такси, ОКВЭД\*\*\*)

#### Источники данных:

ГИБДД, РСА, Автокод, SpectrumData, ЕГРЮЛ, Бюро кредитных историй, телематические устройства и др.

**Потенциал: платформа «Автодата»**

\* Водительские удостоверения лиц, допущенных к управлению

\*\* Транспортное средство

\*\*\* Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

## 4

### Определение типа договора, канала продаж

- новый договор или пролонгация
- «свой» клиент по другим видам
- переход из другой СК\*
- канал продаж\*\*
- размер РВД\*\*\*

## 5

### Дополнительная оценка/проверка

#### Для ФЛ:

- кредитная история
- КБМ\*\*\*\*
- регион выдачи паспорта и прописки
- история автовладения

#### Для ЮЛ:

- регистрационные данные
- арбитражные дела
- динамика финансовых показателей
- исполнение государственных контрактов, список недобросовестных поставщиков услуг
- адрес массовой регистрации
- задолженность по уплате налогов
- КБМ\*\*\*\*

\* Страховая компания

\*\* Прямой, агентский, партнерский и др.

\*\*\* Расходы на ведение дела

\*\*\*\* Коэффициент бонус-малус – коэффициент, характеризующий аварийность клиента



Тенденция использования больших данных и персонализации тарифов хорошо прослеживается на трансформации тарификации в ОСАГО:

1

**До 2020 г. – 4 утвержденных коэффициента:**

- КВС (стаж/возраст)
  - КБМ (коэффициент аварийности)
  - КМ (коэффициент мощности)
  - КТ (коэффициент территории)
- + право страховой компании устанавливать Базовую ставку по регионам

2

**В 2020 г. запуск «Индивидуальной тарификации»**

«Абсолют Страхование» использует:

- в 2020 г. – 10 факторов
- в 2021 г. – 18 факторов
- в 2022 г. – 21 фактор
- планы на 23 г. – более 25 факторов

3

**Цель – индивидуальная цена для каждого водителя**

**Данные по рынку.**

**Количество используемых факторов при тарификации ОСАГО**

## 1

Искать более детальные зависимости между различными характеристиками автомобилей и аварийностью

## 2

Изучать стиль вождения с помощью камер и системы Глонасс, телематики и выявлять зависимость стиля вождения и аварийности

## 3

Получить доступ к личным данным на госуслугах, в налоговой службе и выявлять зависимости данных, например, о доходе человека, аварийности

## 4

Настроить активный обмен страховой историей между страховщиками. Сейчас данная работа ведётся, но активно не используется

## 5

Изучать зависимость интенсивности и мест использования автомобиля и их влияние на аварийность

## 6

Анализировать застрахованных клиентов по их активности и связям в социальных сетях

# Повышение скорости выплат и упрощение порядка урегулирования

В целях идентификации клиентов страховым компаниям необходимо получить доступ к данным (на бесплатной основе или по себестоимости) из таких источников, как:



Госуслуги



Видеокамеры  
ЦОДД и др.



ФНС



ГИБДД



Платформа  
«Автодата»

**Доступ к данным для страховщиков – легитимный и быстрый способ идентификации клиента и получение дополнительных данных.**

## Автострахование. ОСАГО

### Соглашение между ЦОДД и страховыми компаниями – «Урегулирование по камерам»

В январе 2023 г. подписано Соглашение между ЦОДД и страховщиками о предоставлении им фото и видеоматериалов о ДТП с видеокamer МКАДа для урегулирования убытков по ОСАГО владельцам транспортного средства.

### Пилотный проект стартовал

В рамках пилотного проекта предполагается предоставление страховщикам материалов о ДТП для урегулирования убытков по ОСАГО.

На рынке уже есть случаи успешного использования страховщиками данных с камер в Казани и в Москве.

## Преимущества для клиентов

- Сокращение сроков урегулирования ОСАГО. Водителю не нужно дожидаться ГИБДД на месте происшествия, а после фотофиксации можно отъехать на обочину для дальнейшего оформления ДТП. При идеальной картине направление на СТОА можно выдавать автоматически **за 15 минут!**
- Повышение безопасности. Водители получают возможность избежать повторных ДТП и быстро съезжать с дороги в безопасное место.

## Преимущества для страховой компании:

- Камеры помогут бороться с мошенниками и автоподставщиками.
- Записи позволят определить точное место аварии, изучить обстоятельства ДТП и точно оценить масштабы ущерба.

### За 5 мес. 2022 г.\*:

Более **110** наездов на стоящие автомобили (55% от общего количества ДТП);

Погибшие – **7** человек;

Пострадавшие – **142** человека

\*Май 2022. По данным ТАСС

<https://tass.ru/obschestvo/14735403>

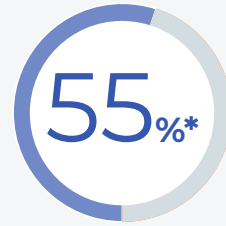
Для страховых компаний это очень полезная опция, так как полученные материалы позволяют установить детальную картину ДТП и повреждения ТС без запроса дополнительных фотоматериалов у участников ДТП.

Количество обращений страховщиков к видеозаписям будет расти.

Большая часть ТС съезжают на обочину, но на предоставленных видео есть случаи повторного ДТП после остановки в средней полосе МКАД после первого ДТП.

Предоставленные видео с камер ЦОДД МКАД являются доказательством того, что двойные ДТП – реальность, они случаются довольно часто.

**Оперативное покидание места ДТП и оформление ЕВП не на трассе может спасти жизни людей, попавших в ДТП.**



ДТП, произошедших на МКАД, – с оформлением через ГИБДД



Оформлено через европротокол (небольшие повреждения до 100 т.р.)

## Сложности:

- Зачастую у водителей отсутствует бланк ЕВП, поэтому им приходится вызывать сотрудников ГИБДД, хотя бланк можно скачать в интернете или заполнить ЭЕВП через портал Госуслуги или с помощью приложения Госуслуги Авто.
- Часто про оформление через мобильное приложение Госуслуги Авто люди не знают.
- Многие опасаются всего нового и думают, что лучше «по старинке» через ГИБДД.
- Не могут вспомнить пароль, начиная устанавливать Госуслуги Авто
- Не у всех водителей есть подтвержденная учетная запись на Госуслугах, что является одним из основных условий для оформления ЭЕВП.
- Часть отснятого материала не позволяет считать госномер, идентифицировать ТС.

## Предложения:

- PR-кампания по этой новости

\* по данным Абсолют Страхование за 2023 г.

## Активно идет проект оформления ПВУ\* ОСАГО через Госуслуги.

Согласно постановлению ЦБ, с 25.07.2023 г. все страховые компании принимают заявки на ПВУ ОСАГО через Госуслуги.

С июля 2023 г. оформить ДТП по европротоколу можно онлайн, воспользовавшись сервисом на портале «Госуслуги» или приложением «Госуслуги. Авто».

Сведения об автомобиле и собственнике при оформлении автоматически подтягиваются из личного кабинета. Необходимо дополнить их недостающей информацией по ДТП, а также указать банковские реквизиты или адрес почтового перевода для получения страхового возмещения.

С 01.01.2025 электронное урегулирование всех убытков по ОСАГО будет обязательным для всех страховщиков, т. е. все страховщики должны будут реализовать, помимо Госуслуг, еще прием заявлений через сайт/мобильное приложение. У клиента появляется право выбора – обращаться старым способом к страховщику напрямую или же дистанционно через портал Госуслуги.

**Цель – сокращение сроков урегулирования страховых случаев.**

**Преимущество электронного урегулирования – оперативность в подаче документов и экономия времени:**

**все можно сделать онлайн, не выходя из дома.**



\*ПВУ – прямое возмещение убытков ОСАГО через Госуслуги

# **a.** Абсолют Страхование



**АБСОЛЮТ СТРАХОВАНИЕ.  
ЗАЩИТА ВАШИХ УСПЕХОВ**

[absolutins.ru](https://absolutins.ru)

ул. Ленинская слобода, дом 26  
г. Москва, 115280

Дубровская Анна  
+7 (495) 025-77-77  
+7 (903) 612-99-00  
[a.dubrovskaya@absolutins.ru](mailto:a.dubrovskaya@absolutins.ru)

