

# ЭЛЕКТРОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СТРАХОВАНИИ

тотальная цифровизация



**Обзор «Электронные технологии в страховании: тотальная цифровизация»  
подготовили:**

Ольга Скуратова,  
директор, страховые и инвестиционные рейтинги

Алексей Янин,  
управляющий директор, страховые и инвестиционные рейтинги

# РЕЗЮМЕ

**Доля страховщиков, применяющих интернет-решения в процессе продаж страховых продуктов, неуклонно приближается к 100 %. 3/4 респондентов предоставляют возможность своим клиентам приобрести страховой полис на сайте. О доступности процедур онлайн-урегулирования заявили чуть более половины опрошенных. 80 % участников опроса в ближайшие годы планируют внедрять новые ИТ-продукты или совершенствовать уже существующие в компании процессы. Снятие запрета на продажи электронных полисов посредниками, появление маркетплейсов и внедрение страховщиками новых ИТ-решений ускорят развитие электронного страхования. По прогнозу рейтингового агентства «Эксперт РА», объем премий в электронном страховании без учета ОСАГО по итогам 2019 года достигнет 19–20 млрд рублей.**

**Только 5 % респондентов не используют интернет-решения при заключении договоров страхования.** Опрос участников страхового рынка, проведенный рейтинговым агентством «Эксперт РА» по итогам 2018 года, показал, что доля страховых компаний, применяющих ИТ-решения, связанные с использованием Интернета, в процессе продаж страховых продуктов неуклонно приближается к 100 %. Примерно пятая часть страховщиков, осуществляющих продажи через сайт компании, реализуют онлайн исключительно полисы ОСАГО. В то же время 83 % компаний, продающих полисы через сайт, предлагают клиентам довольно широкую линейку страховых продуктов. Более половины компаний, принявших участие в опросе, предоставляют своим клиентам возможность подать заявку на урегулирование страхового случая через сайт или мобильное приложение. Доля таких компаний на рынке постепенно увеличивается и среди участников опроса уже перешагнула отметку в 50 %.

**Страховщики активно задействуют канал онлайн-продаж.** Об этом свидетельствуют высокие темпы прироста премий по отдельным видам в сегменте электронного страхования, которые опережают показатели по соответствующим видам на рынке в целом. По оценкам рейтингового агентства «Эксперт РА», объем сегмента электронного страхования без учета ОСАГО в 2018 году по сравнению с 2017-м вырос в 1,5 раза, достигнув почти 13 млрд рублей. В условиях активного развития страховщиками онлайн-продаж темпы прироста взносов сегмента (45,6 %) существенно опережают темпы прироста рынка страхования в целом (15,7 % за 2018 год относительно 2017-го). Крупнейшими по доле премий в электронном сегменте по данным за 2018 год являются страхование автокаско (37,1 %) и страхование выезжающих за рубеж (23 %), а также прочие виды (18,5 %), существенную часть которых составляют страхование жизни и ипотечное страхование.

**По прогнозу рейтингового агентства «Эксперт РА», объем премий в электронном страховании без учета ОСАГО по итогам 2019 года достигнет 19–20 млрд рублей.** Ожидаемое снятие запрета на продажи электронных полисов посредниками, появление финансовых маркетплейсов и внедрение страховщиками новых высокотехнологичных решений будут способствовать дальнейшему ускоренному развитию сегмента электронного страхования. 80 % участников опроса в ближайшие годы собираются внедрить новые ИТ-продукты или усовершенствовать уже существующие в компании процессы. 40 % опрошенных направят свои силы на разработку и совершенствование системы взаимодействия с клиентом, а именно сайта, «Личного кабинета» и мобильного приложения в части возможности получения страхователем полного спектра услуг, начиная покупкой полисов и заканчивая урегулированием страховых случаев.

---

# МЕТОДОЛОГИЯ

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» провело опрос участников страхового рынка по использованию ИТ-решений в их деятельности в рамках масштабного анкетирования по итогам 2018 года. В опросе приняли участие 63 компании/группы компаний, чья суммарная доля на страховом рынке превышает 90 %.

Объемы электронного страхования агентство оценивало на основе данных, полученных в ходе анкетирования по итогам 2018 года. Среди 70 компаний, приславших анкеты для участия в рэнкингах за 2018 год, 36 предоставили данные по электронному страхованию. **Целью настоящего обзора является исследование сегмента электронного страхования без учета ОСАГО.**

Под электронным страхованием рейтинговое агентство «Эксперт РА» понимает продажу полисов страхования физическим лицам посредством сети Интернет. Оценку объемов электронного страхования агентство производило на основании суммы взносов по данным анкет компаний, принявших участие в анкетировании. Таким образом, оценка агентства «Эксперт РА» объемов сегмента электронного страхования является консервативной, может не совпадать с данными РСА и Банка России, реальный объем сегмента может превышать приведенные агентством цифры.

Компаниям, предоставившим сведения для исследований, также были заданы дополнительные вопросы с целью проверки и уточнения величин страховых премий, получаемых посредством Интернета.

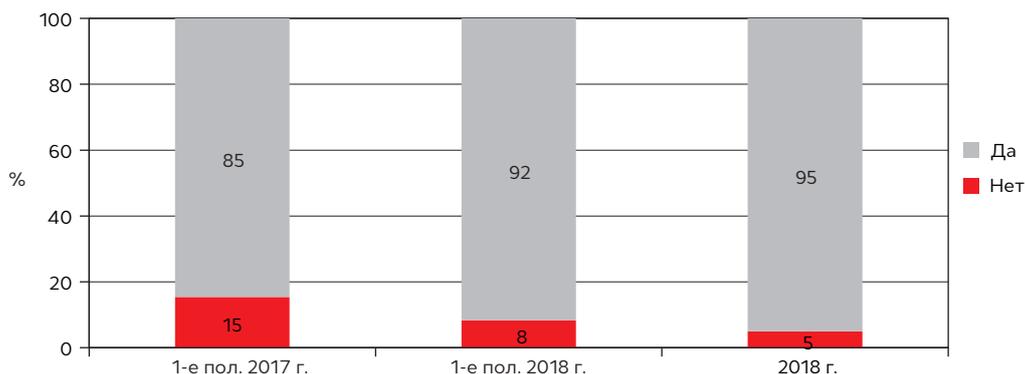
Чтобы добиться максимальной достоверности, каждую анкету оценивали по следующим 3 пунктам:

- соответствие единиц измерения;
- суммы строк в разбивке должны быть меньше или равны итоговым значениям;
- значение взносов сегмента электронного страхования по видам и итогу не должны превышать значений премий, полученных суммарно с помощью всех каналов продаж, по этим видам и итогу.

## ИТ-ТЕХНОЛОГИИ

Опрос участников страхового рынка, проведенный рейтинговым агентством «Эксперт РА» по итогам 2018 года, показал, что доля страховых компаний, применяющих ИТ-решения, связанные с использованием Интернета, в процессе продаж страховых продуктов неуклонно приближается к 100 %. Только 5 % респондентов ответили, что не используют интернет-решения при заключении договоров страхования.

**График 1.** Применение страховыми компаниями ИТ-решений, связанных с использованием Интернета, в процессе продаж своих продуктов

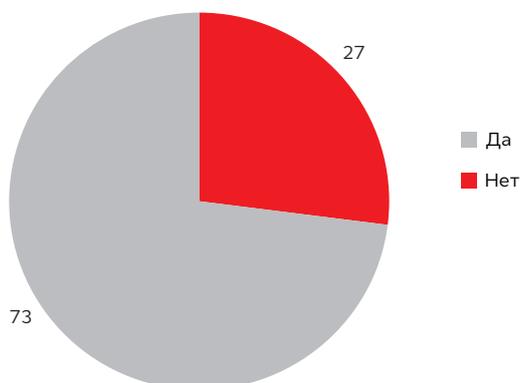


Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

1/4 страховщиков не предоставляют возможности клиентам на своем сайте в режиме онлайн произвести расчет и покупку полиса.

Примерно 1/5 страховщиков, осуществляющих продажи через сайт компании, реализуют таким способом исключительно полисы ОСАГО. В то же время 83 % компаний, продающих полисы через сайт, предлагают клиентам довольно широкую линейку продуктов, в основном полисы страхования от несчастных случаев и болезней, выезжающих за рубеж, ДМС, автокаско, имущества физических лиц, ответственности, финансовых рисков, жизни и некоторые другие.

**График 2.** Осуществление страховыми компаниями продажи своих продуктов через сайт (%)

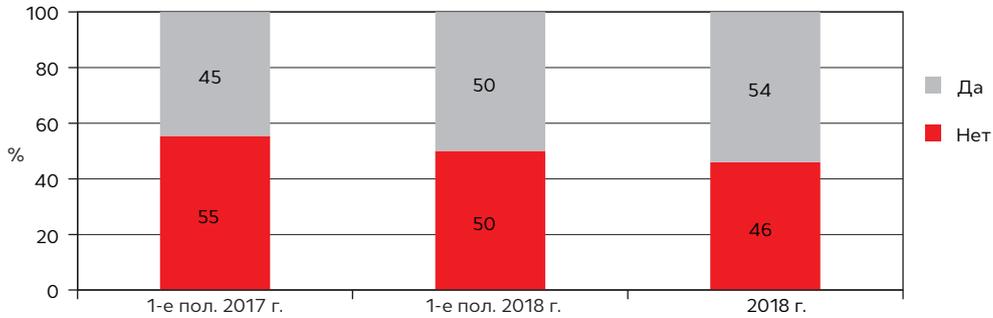


Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

Компании продолжают улучшать клиентский сервис не только в части продвижения страховых продуктов, но и в части использования ИТ-решений при урегулировании страховых случаев. По нашим оценкам, по сведениям за 2018 год более

половины компаний, принявших участие в опросе, предоставляют своим клиентам возможность подать заявку на урегулирование страхового случая через сайт или мобильное приложение. Доля таких компаний на рынке постепенно увеличивается и среди участников опроса уже перешагнула отметку в 50 %.

**График 3.** Возможность подать заявку на урегулирование страхового случая через сайт компании или мобильное приложение



Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

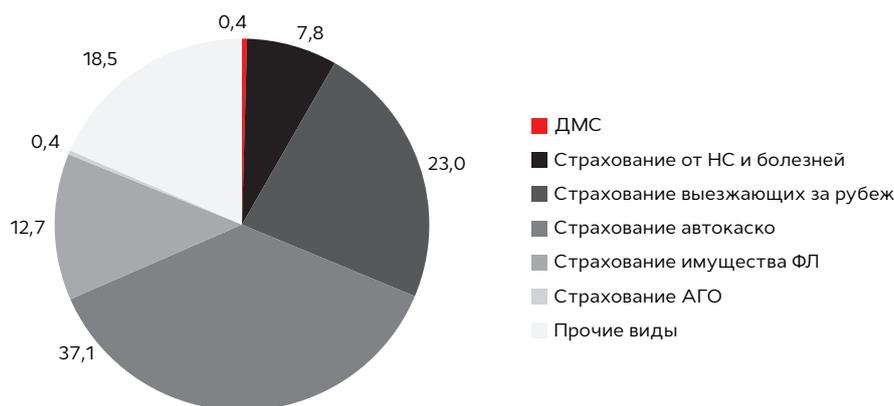
Только 7 % респондентов заявили, что не имеют планов по разработке и внедрению новых ИТ-решений в компании в ближайшие годы. 80 % участников опроса собираются внедрить новые ИТ-продукты или усовершенствовать уже существующие в компании процессы. 40 % опрошенных направят свои силы на разработку и совершенствование системы взаимодействия с клиентом, а именно сайта, «Личного кабинета» и мобильного приложения в части возможности получения страхователем полного спектра услуг, начиная покупкой полисов и заканчивая урегулированием страховых случаев.

## ЭЛЕКТРОННОЕ СТРАХОВАНИЕ

По оценкам рейтингового агентства «Эксперт РА», объем сегмента электронного страхования без учета ОСАГО в 2018 году по сравнению с 2017-м вырос в 1,5 раза, достигнув почти 13 млрд рублей. В условиях активного развития страховщиками онлайн-продаж темпы прироста взносов сегмента (45,6 %) существенно опережают темпы прироста рынка страхования в целом (15,7 % за 2018 год относительно 2017-го).

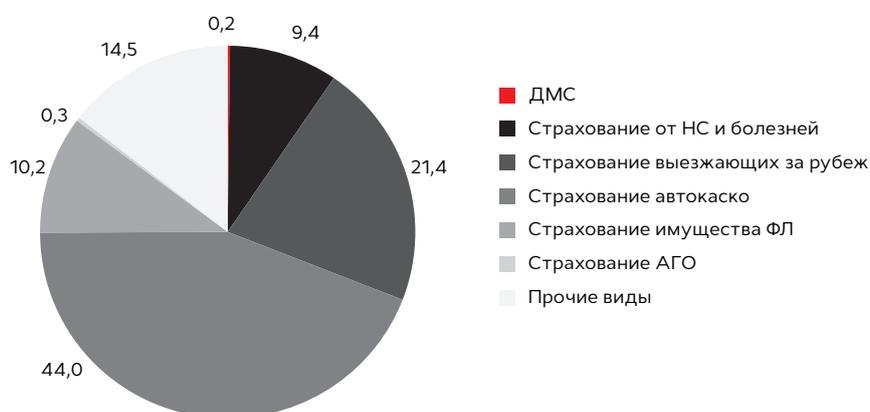
Крупнейшими по доле премий в электронном сегменте по данным за 2018 год являются страхование автокаско (37,1%) и страхование выезжающих за рубеж (23%), а также прочие виды (18,5%), существенную часть которых составляют страхование жизни и ипотечное страхование.

**График 4.** Структура электронного страхования по видам без учета ОСАГО, 2018 год (%)



Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

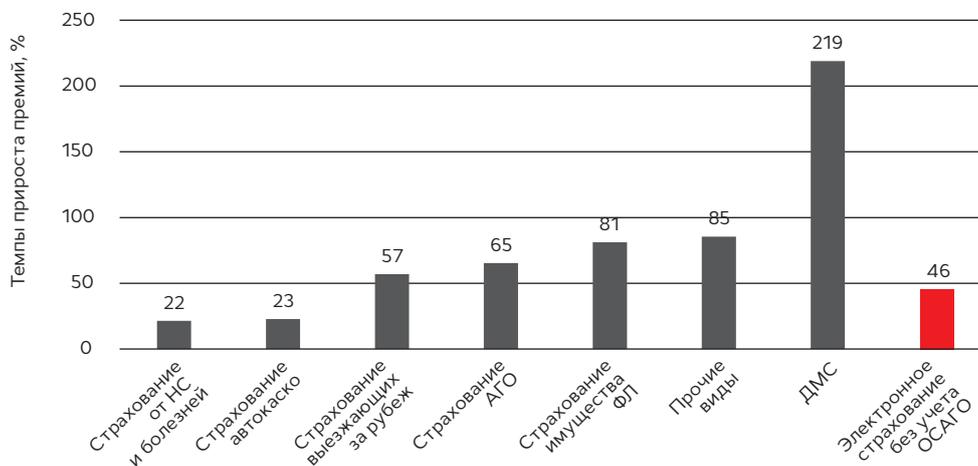
**График 5.** Структура электронного страхования по видам без учета ОСАГО, 2017 год (%)



Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

Страховщики активно задействуют канал онлайн-продаж, о чем свидетельствуют высокие темпы прироста премий по отдельным видам в электронном сегменте, которые опережают показатели по соответствующим видам на рынке в целом.

**График 6.** Темпы прироста взносов по электронному страхованию в разрезе отдельных видов, 2018 год/2017 год



Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

Ожидаемое снятие запрета на продажи электронных полисов посредниками, появление финансовых маркетплейсов и внедрение страховщиками новых высокотехнологичных решений будут способствовать дальнейшему ускоренному развитию сегмента электронного страхования. По прогнозу рейтингового агентства «Эксперт РА», объем премий в электронном страховании без учета ОСАГО по итогам 2019 года достигнет 19–20 млрд рублей. Факторы, сдерживающие развитие страхового рынка в целом, не окажут какого-либо существенного влияния на динамику сегмента в связи с тем, что он по своей сути является каналом дистрибуции, в пользу которого происходит перераспределение премий из менее удобных для клиентов и менее рентабельных для страховщиков каналов продаж.

## ПРИЛОЖЕНИЕ. РЭНКИНГИ КОМПАНИЙ ПО ЭЛЕКТРОННОМУ СТРАХОВАНИЮ

**Таблица 1.** Топ-20 страховщиков в электронном страховании (без учета ОСАГО), 2018 год

Место	Компания/группа компаний	Взносы, 2018 г., тыс. р.	Взносы, 2017 г., тыс. р.	Темпы прироста взносов, %
1	СПАО «Ингосстрах»	4 389 384	3 829 850	14,6
2	Страховая группа «Альфастрахование»	3 399 422	2 777 942	22,4
3	Группа Ренессанс Страхование	919 771	590 247	55,8
4	Акционерное общество «Тинькофф Страхование»	858 468	338 613	153,5
5	Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания «Сбербанк страхование»	831 551	284 566	192,2
6	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	630 185	79 175	695,9
7	ПАО СК «Росгосстрах»	481 606	384 540	25,2
8	ООО СК «ВТБ Страхование»	456 148	176 976	157,7
9	ООО «Абсолют Страхование»	358 060	1 777	20 053,3
10	Либерти Страхование (АО)	198 364	112 625	76,1
11	АО «ЕРВ Туристическое Страхование»	164 293	132 454	24,0
12	Группа «ВСК»	136 114	46 164	194,8
13	Общество с ограниченной ответственностью «Страховое общество «Сургутнефтегаз»	104 200	102 897	1,3
14	ООО «СК «Согласие»	73 580	27 386	168,7
15	Общество с ограниченной ответственностью «СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «АРСЕНАЛЬ»	42 513	107	39 631,8
16	РЕСО (группа)	38 870	27 889	39,4
17	Акционерное общество «Страховое общество газовой промышленности»	37 669	32 442	16,1
18	ООО «Зетта Страхование»	14 292	2 462	480,5
19	СТРАХОВОЙ ХОЛДИНГ УРАЛСИБ	12 091	6 183	95,6
20	Страховая группа МАКС	10 611	8 481	25,1

Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

**Таблица 2.** Топ-10 страховщиков в электронном ДМС, 2018 год

Место	Компания/группа компаний	Взносы, 2018 г., тыс. р.	Взносы, 2017 г., тыс. р.	Темпы прироста взносов, %
1	ПАО СК «Росгосстрах»	12 397	2 968	317,7
2	СПАО «Ингосстрах»	12 360	900	1 273,3
3	Группа «ВСК»	11 544	2 819	309,5
4	ООО СК «ВТБ Страхование»	9 883	154	6 297,8
5	Страховая группа «Альфастрахование»	8 962	6 582	36,2
6	Страховая группа МАКС	1 083	1 192	-9,1
7	Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания «Сбербанк страхование»	470	168	179,8
8	ООО «Абсолют Страхование»	264	73	262,2
9	Группа Ренессанс Страхование	255	0	100,0
10	Акционерное общество «Страховая компания ГАЙДЕ»	163	650	-74,8

Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

**Таблица 3.** Топ-10 страховщиков в электронном страховании от несчастных случаев и болезней (без учета ВЗР), 2018 год

Место	Компания/группа компаний	Взносы, 2018 г., тыс. р.	Взносы, 2017 г., тыс. р.	Темпы прироста взносов, %
1	Страховая группа «Альфастрахование»	669 437	588 722	13,7
2	Общество с ограниченной ответственностью «Страховое общество «Сургутнефтегаз»	104 098	102 747	1,3
3	Акционерное общество «Тинькофф Страхование»	101 805	14 803	587,7
4	СПАО «Ингосстрах»	54 207	32 053	69,1
5	ООО СК «ВТБ Страхование»	29 836	9 282	221,4
6	ООО «Абсолют Страхование»	22 968	42	54 099,7
7	Либерти Страхование (АО)	21 974	15 230	44,3
8	Группа «ВСК»	9 717	768	1 165,2
9	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	7 637	4 001	90,9
10	Страховая группа МАКС	2 619	2 411	8,6

Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

**Таблица 4.** Топ-10 страховщиков в электронном страховании выезжающих за рубеж (в том числе ДМС, НС, финансовые риски), 2018 год

Место	Компания/группа компаний	Взносы, 2018 г., тыс. р.	Взносы, 2017 г., тыс. р.	Темпы прироста взносов, %
1	Страховая группа «Альфастрахование»	872 854	683 163	27,8
2	СПАО «Ингосстрах»	503 727	342 200	47,2
3	ООО СК «ВТБ Страхование»	392 101	156 460	150,6
4	ПАО СК «Росгосстрах»	297 537	206 657	44,0
5	АО «ЕРВ Туристическое Страхование»	160 619	128 205	25,3
6	Группа Ренессанс Страхование	136 081	118 413	14,9
7	Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания «Сбербанк страхование»	134 923	53 332	153,0
8	Либерти Страхование (АО)	123 431	93 426	32,1
9	Акционерное общество «Тинькофф Страхование»	121 450	17 377	598,9
10	ООО «СК «Согласие»	56 182	16 375	243,1

Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

**Таблица 5.** Топ-10 страховщиков в электронном страховании автокаско, 2018 год

Место	Компания/группа компаний	Взносы, 2018 г., тыс. р.	Взносы, 2017 г., тыс. р.	Темпы прироста взносов, %
1	СПАО «Ингосстрах»	3 117 921	2 984 354	4,5
2	Группа Ренессанс Страхование	761 492	466 278	63,3
3	Акционерное общество «Тинькофф Страхование»	602 662	282 996	113,0
4	ПАО СК «Росгосстрах»	147 647	166 531	-11,3
5	Страховая группа «Альфастрахование»	106 281	66 546	59,7

Окончание таблицы 5

Место	Компания/группа компаний	Взносы, 2018 г., тыс. р.	Взносы, 2017 г., тыс. р.	Темпы прироста взносов, %
6	Группа «ВСК»	59 398	124	47 801,6
7	Либерти Страхование (АО)	52 959	3 969	1 234,3
8	ООО «Абсолют Страхование»	20 491	0	100,0
9	ООО «СК «Согласие»	15 992	9 916	61,3
10	ООО «Зетта Страхование»	8 089	96	8 326,0

Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

**Таблица 6.** Топ-10 страховщиков в электронном страховании имущества физических лиц, 2018 год

Место	Компания/группа компаний	Взносы, 2018 г., тыс. р.	Взносы, 2017 г., тыс. р.	Темпы прироста взносов, %
1	Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания «Сбербанк страхование»	659 302	220 881	198,5
2	Страховая группа «АльфаСтрахование»	500 839	375 454	33,4
3	СПАО «Ингосстрах»	438 047	290 989	50,5
4	Группа Ренессанс Страхование	20 572	4 321	376,1
5	ООО СК «ВТБ Страхование»	17 260	7 192	140,0
6	Акционерное общество «Тинькофф Страхование»	12 461	15 145	-17,7
7	ООО «Абсолют Страхование»	11 734	113	10 314,1
8	ПАО СК «Росгосстрах»	8 567	6 893	24,3
9	Группа «ВСК»	8 146	4 431	83,8
10	Акционерное общество «Страховое общество газовой промышленности»	828	8	10 250,0

Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

**Таблица 7.** Топ-5 страховщиков в электронном страховании АГО, 2018 год

Место	Компания/группа компаний	Взносы, 2018 г., тыс. р.	Взносы, 2017 г., тыс. р.	Темпы прироста взносов, %
1	СПАО «Ингосстрах»	25 493	23 255	9,6
2	ПАО СК «Росгосстрах»	14 944	646	2 213,3
3	Акционерное общество «Тинькофф Страхование»	4 302	2 771	55,3
4	Страховая группа «АльфаСтрахование»	646	288	124,3
5	Группа «ВСК»	433	0	100,0

Источник: «Эксперт РА», по данным компаний

**Таблица 8.** Топ-10 страховщиков в прочих видах электронного страхования, 2018 год

Место	Компания/группа компаний	Взносы, 2018 г., тыс. р.	Взносы, 2017 г., тыс. р.	Темпы прироста взносов, %
1	Страховая группа «АльфаСтрахование»	1 240 403	1 057 187	17,3
2	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	622 537	75 174	728,1
3	ООО «Абсолют Страхование»	263 814	0	100,0
4	СПАО «Ингосстрах»	237 629	156 099	52,2
5	Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания «Сбербанк страхование»	36 604	9 845	271,8
6	Акционерное общество «Тинькофф Страхование»	15 788	5 521	186,0
7	ООО СК «ВТБ Страхование»	7 068	3 888	81,8
8	Группа «ВСК»	6 897	203	3 297,5
9	АО «ЕРВ Туристическое Страхование»	3 674	4 249	-13,5
10	Акционерное общество «Страховое общество газовой промышленности»	758	138	449,3

Источник: «Эксперт РА», по данным компаний