

ВРЕМЯ ОНЛАЙН-ПРОДАЖ



Все больше клиентов страховых компаний предпочитают приобретать страховые услуги онлайн. Сделать процесс покупки страховой услуги максимально удобным для клиентов помогает использование платежных агрегаторов. Достаточно подключить к сайту компании продавца страховых услуг платежный агрегатор, и клиенту будут доступны все платежные системы, он сможет выбрать удобный для него способ оплаты.

ДеньгиOnline
Все платежи интернета

«Деньги Online» – крупный агрегатор платежных систем, предоставляющий свои услуги по всему миру. Компания «Деньги Online» является одним из лидеров на рынке интернет-платежей России и стран СНГ.

«Деньги Online» – это более 70 способов оплаты (банковские карты, мобильные платежи, платежные терминалы, электронные кошельки и многие другие). К агрегатору платежных систем «Деньги Online» подключены более 2000 интернет-ресурсов.

Процессинговая компания «Деньги Online» активно развивается и имеет десять представительств в России, странах СНГ, в Европе и в США.

[www. http://dengionline.com/](http://dengionline.com/)

Навстречу клиенту

Все мы знаем неоспоримый факт: клиент ленив. Чтобы ему что-то продать, надо всеми силами упрощать его жизнь и поощрять его лень. Клиент должен получить все на тарелочке с голубой каемочкой – и потратить на это минимум сил. Представьте, сколько клиентов страховая компания теряет на пути от момента возникновения мысли о страховом продукте до встречи со страховым специалистом!

Проблема стоит тем острее, что у клиента есть реальный выбор из множества страховых компаний. Выбирая, где оформить ОСАГО, КАСКО или страховой полис для зарубежной поездки, клиент выбирает более дешевый, удобный и надежный вариант. И критерии его выбора далеко не так очевидны, как это может показаться.

Всегда считалось, что нет ничего лучше прямых продаж – лицо в лицо, глаза в глаза. Если у менеджера по продажам дар убеждения, то ни один клиент не уйдет от него без дополнительной добровольной страховки, даже если пришел просто за ОСАГО.

Все так, но есть одно маленькое «но». На дворе век интернет-технологий. Новый покупатель привык сидеть за компьютером и общаться через монитор, его уже не раскрутишь на телефонное общение, а тем более, на личную встречу с менеджером (о, ужас, чужой человек!). Число таких покупателей растет, а значит, есть реальная необходимость выходить продавать в Сеть. Время выходить в Интернет!

Препятствия преодолимы

Одно из основных препятствий для развития страхования в Интернете – это привязка к бумажному, физическому полису. К клиенту нужно ехать, чтобы отдать ему полис, а это создает искушение не пользоваться Интернетом вообще и производить всю коммуникацию оффлайн.

Эту проблему можно легко обратить в плюс – достаточно оформить полис в офисе, отправить к клиенту курьера и вести все общение через Интернет. Как минимум это сэкономит деньги (ставка курьера намного ниже ставки агента) и обезопасит от всяких недоразумений вроде недобросовестных агентов, которые сами оформляют полис, присваивают себе половину денег и передают в офис некорректные данные в надежде, что никто их не заметит.

Еще один камень преткновения – автострахование. После того как упразднили талоны ТО, ответственность за техническое состояние застрахованного автомобиля по ОСАГО легла на плечи страховщика, и в некоторых случаях оформить полис в режиме онлайн невозможно. Это реальная проблема, но и здесь не стоит опускать руки: во-первых, всегда остаются клиенты, для которых можно оформить полис ОСАГО дистанционно, а во-вторых, всегда есть возможность предложить клиентам онлайн различные дополнительные сервисы и услуги.

Для большинства страховых услуг характерен длительный период оплаты с периодическими

платежами (ежемесячными или ежегодными). Очевидно, что такие платежи удобно проводить автоматически. Помните про лень клиента? Если клиент уверен в своем доходе на долгосрочную перспективу, то ему гораздо удобнее, чтобы регулярные платежи совершались с его минимальным участием. Отправить подтверждение в банк о переводе средств за продление страхового полиса (если сумма достаточно крупная) или настроить ежемесячный автоплатеж (если это, например, страховка за квартиру за 100–200 рублей) совсем не трудно и отнимает минимум времени.

Как принимать платежи в режиме онлайн?

Какие же варианты есть у страховой компании, которая собра-

лась принимать платежи от клиента онлайн?

Для начала давайте попробуем понять, каким образом покупатель платит онлайн.

По исследованиям B2B Research¹, популярность платежных методов в России распределяется так:

- 27,9% – банковские карты;
- 27,5% – платежные терминалы;
- 14,6% – электронные деньги;
- 14,4% – денежные переводы;
- 11,4% – интернет-банкинг;
- 4,2% – мобильная связь.

И в разрезе компаний – платежных систем показано на рис. 2.

Чтобы клиент мог оплачивать покупку удобным ему способом,

¹ см. рис. 1 (сравнение с платежами по всему миру)

На мировом рынке e-payment популярны банковские карты. В России – терминалы, карты, e-money.

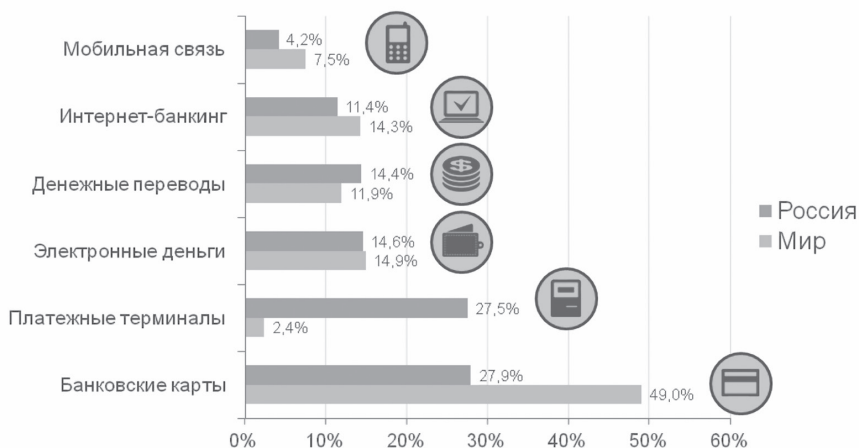


Рис. 1

DengiOnline

Рынок в разрезе компаний – основных платежных систем (РФ, %)

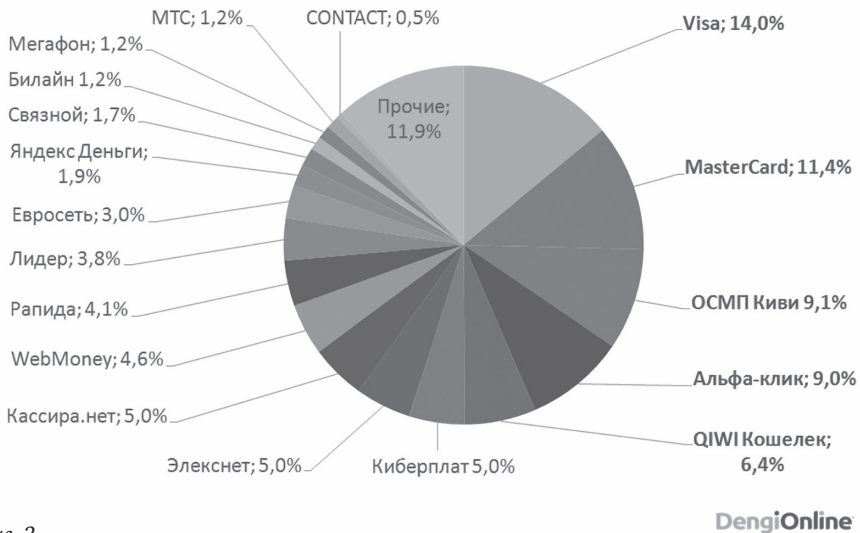


Рис. 2

придется подключить огромное количество платежных систем. В таком разрезе экономически выгодная задача начинает казаться трудоемкой и длительной, – достаточно прикинуть количество договоров, которые нужно заключить, и трудозатраты разработчиков на интеграцию каждого платежного метода.

К счастью, рынок онлайн-платежей давно не стоит на месте и непрерывно совершенствуется. Для решения задачи, описанной выше, были созданы платежные агрегаторы – провайдеры платежных услуг. Достаточно выбрать и подключить один платежный агрегатор, и на сайте будут автоматически доступны все платежные системы. Это существенно экономит нервы и время.

У читателя может возникнуть вполне справедливый вопрос: а не окажутся ли процентные ставки у платежного агрегатора выше, чем у подключенных напрямую платежных систем? Вопреки ожиданиям, ставки агрегаторов не превышают ставки отдельных платежных систем, а в некоторых случаях оказываются даже ниже их.

Кейс: «Деньги Online»

Поскольку каждый агрегатор обладает своими особенностями, принцип действия подобного сервиса лучше разбирать на конкретном примере. В качестве такого примера мы расскажем про платежный агрегатор «Деньги Online».

Вот каковы его особенности:

- **Минимизация финансовых и временных расходов при**

подключении. В начале работы нужно заключить всего один договор и разместить на сайте всего один программный интерфейс. При этом не нужно ходить к каждой платежной системе отдельно, подавать заявку на рассмотрение, изучать договоры и отдельно устанавливать методы оплаты на сайте. Все необходимое может быть установлено в течение самого короткого времени.

- **Привлекательная цена.** «Деньги Online» предлагает самые выгодные условия для бизнеса. Дело в том, что обращение к платежной системе напрямую зачастую выходит дороже, чем обращение к платежному агрегатору. Это связано с тем, что платежные системы оценивают оборот на сайте, – и, если он невелик, клиенту может быть предложена высокая, неинтересная ставка. У агрегатора ставка получится ниже, так как суммарный оборот агрегатора с точки зрения платежной системы значительно выше, чем у отдельных сайтов. Кроме того, ставка будет снижаться вместе с ростом оборотов на сайте.
- **Надежность и легальность.** Все данные о платежах и клиентах, проходящие через платформу «Деньги Online», надежно защищены от попадания к третьим лицам. Компания работает с надежным банком-партнером, который является финансовым гарантом и обеспечивает полную документальную и финансовую гарантию продукта компании.
- **Защита от мошенников.** Сервис «Деньги Online» прошел сертификацию Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) и соответствует стандартам безопасности индустрии платежных карт, учрежденным международными платежными системами Visa, MasterCard, American Express, JCB и Discover.
- **Большой выбор платежных методов.** Компания «Деньги Online» предлагает более 70 способов оплаты – как самых популярных, так и специфических, подходящих для некоторых видов бизнеса. Принимаются любые электронные платежи: банковскими картами, электронными деньгами, мобильными платежами, банковскими переводами, через терминалы. Все это дает клиенту свободу выбора.
- **Индивидуальный подход.** Ключевым положительным моментом работы с сервисом «Деньги Online» является индивидуальный подход к бизнесу своих клиентов – все проекты индивидуально рассматриваются менеджерами при подключении. В этом колоссальный плюс агрегатора: он может работать с разными бизнес-моделями и подбирать то, что необходимо каждому отдельному клиенту.

Подключение агрегатора предоставляет огромные возможности: владелец проекта может самостоятельно составить набор платежных систем, которые нужны на сайте, и при этом получать возможность оперативно отслеживать входящие платежи в личном кабинете,

составлять отчеты и сверки, производить расчеты и мониторинги. В случае затруднения на помощь всегда придет служба технической поддержки – что немаловажно, она единая и работает со всеми платежными системами.

Страховое мошенничество

Страховые мошенники – это одна из главных проблем страховых компаний. Тут страдают все стороны – и компания, и застрахованное лицо, которое вынуждено в случае несчастия бегать по инстанциям и выяснять отношения, когда ему совсем не до того. Страховая компания от этого несет сплошные расходы, так как для сохранения доброго имени вынуждена возмещать убытки, за которые деньги не получила.

Перевод взаиморасчетов с клиентами в область онлайн-платежей сократит поле работы для мошенников. Клиент будет платить в страховую компанию напрямую (по реквизитам, выставленному счету, кнопке в терминале и т. д.)

и получать полис от курьера (или вообще в электронном виде, где это возможно), а страховая компания будет экономить на выездных страховых специалистах и комиссиях по оформленным полисам.

Новый уровень

По исследованиям аналитического центра «Альфа Страхование» и Института маркетинговых исследований «ГФК-Русь», интерес к приобретению страховых полисов в режиме онлайн за 2013 год возрос на 4%, 71% опрошенных страхователей предпочитают приобретать страховые услуги онлайн. На страховом рынке спрос на онлайн-покупки сейчас значительно опережает предложение, пока еще не многие страховые компании решились на активное развитие онлайн-продаж страховых услуг. Мы рекомендуем вам осваивать новые технологии, пользоваться платежными агрегаторами и спокойно развивать свой бизнес – это важнее всего!

