



ЗА ПОЛИСОМ ОСАГО — НА ФИНУСЛУГИ

В 2020 году концепция единого маркетплейса для сделок с разнообразными финансовыми продуктами получила новый стимул к развитию. Управляющий директор по развитию проекта Финуслуги Московской биржи Игорь Алутин считает, что уже в обозримом будущем эта платформа может стать центром финансовых услуг России.

Современные страховые технологии: Почему Московская биржа заинтересовалась продажами полисов страхования ОСАГО?

Игорь Алутин: Платформа Финуслуги создана в рамках проекта Маркетплейс, инициатором которого выступил Банк России. Основной идеей было создать

площадку, где человек может собрать в одном месте все свои финансовые активы: депозиты, инвестиционные, кредитные и страховые продукты. Мы начали с базовых сервисов, необходимых каждому россиянину, — с открытия вкладов. Затем добавили возможность покупки ОСАГО.

Страховой рынок отличается высокой степенью цифровизации, технология продажи ОСАГО через интернет уже была отработана. Поэтому нашей команде потребовалось немного времени, чтобы реализовать полный функционал продаж. Наш партнер — компания INGURU — предоставил нам свое решение и дал возможность клиентам приобретать ОСАГО сразу в 17 страховых компаниях.

ССТ: Какие особенности нужно учитывать при продаже полисов на платформе Финуслуги?

И. А.: Наша основная задача — предоставить качественный сервис, соблюдая при этом все нормы законодательства. Например, мы не должны давать преимущества тем страховым компаниям, у кого комиссионные больше. Пытаясь найти для себя выгодную страховку на сайте обычного агрегатора, человек в первую очередь видит рекламные предложения, ведь именно такое позиционирование выгодно самой площадке. У нас абсолютно другой подход — мы реализовали совершенно честный выбор. На сайте Финуслуг клиент выбирает программу по тем параметрам, которые он задает. Когда мы говорим об ОСАГО, главный ориентир — выгодная цена.

ССТ: Кстати, у вас на сайте предлагается ОСАГО с экономией до 55 %. За счет чего она получается?

И. А.: Когда мы сами начали тестировать этот сервис, многие наши менеджеры, которые привыкли покупать ОСАГО через агента, обнаружили ровно такую экономию — полагаю, за счет отсутствия комиссии агента и правильного определения коэффициентов, влияющих на стоимость полиса.

ССТ: Почему вы работаете не со всеми страховыми компаниями?

И. А.: Так как технологическое решение предоставил наш партнер, мы начали



Игорь Алутин

*Управляющий директор
по развитию проекта Финуслуги
Московской биржи*

работать именно с теми страховщиками, которые уже были подключены к INGURU. Этот список сейчас расширяется. Например, компания «АльфаСтрахование», которая в октябре 2020 года начала работу на Финуслугах через партнера, в декабре присоединилась к правилам платформы напрямую. Любая страховая компания, которая имеет лицензию на продажу ОСАГО, может сегодня к нам подключиться.

ССТ: Когда был продан первый полис ОСАГО?

И. А.: Продажи ОСАГО на Финуслугах через INGURU стартовали в ноябре, с первых дней сервис пользуется высоким спросом со стороны клиентов. А в декабре мы провели первую собственно платформенную сделку с компанией «АльфаСтрахование». Платформенная

сделка означает, что вся информация о покупке любого продукта, не только страхового, дополнительно передается в Регистратор финансовых транзакций (РФТ), выписку из которого клиент может запросить в любой момент через сайт Госуслуг.

ССТ: Как вы оцениваете динамику продаж?

И. А.: Мы продаем десятки тысяч полисов в месяц. Динамика нас вполне устраивает.

ССТ: Сейчас ваша система при загрузке номера автомобиля предлагает только базовый тариф. Потом нужно ввести массу всяких личных данных, чтобы получить окончательное предложение. Для чего вы собираете данные о клиенте до того, как он узнает стоимость и выберет страховщика?

И. А.: Мы запрашиваем только те данные, которые необходимы для расчета стоимости полиса ОСАГО именно для вас. Ведь у нас коэффициент бонус-малус (КБМ) привязан к человеку, а не к машине. Для этого нам и нужны данные о владельце, о водителях, которые будут допущены к управлению.

ССТ: Будет ли расширен список страховых продуктов?

И. А.: Безусловно, мы будем расширять спектр доступных на Финуслугах продуктов. В ближайшее время мы запустим ипотечное страхование. У нас есть разработка по страхованию выезжающих за рубеж (но, конечно, сейчас это пока не очень актуальная тема).

Мы также пойдем в коробочные страховые продукты: дом, квартира, имущество и так далее. Планируем продвигать и личное страхование. В продуктовой линейке обязательно будут представлены и накопительные, и инвестиционные виды страхования

Платформенная сделка означает, что вся информация о покупке любого продукта, не только страхового, дополнительно передается в Регистратор финансовых транзакций (РФТ), выписку из которого клиент может запросить в любой момент через сайт Госуслуг.

жизни. В сущности, все страховые продукты, которые доступны в страховых компаниях, в их электронных офисах или у банков-агентов, могут быть представлены и у нас.

ССТ: Могут ли инвестиционные и накопительные программы страхования жизни, достаточно сложные для понимания, продаваться на электронной площадке? Не создаст ли это дополнительные сложности для понимания смысла продукта потребителем?

И. А.: Я считаю, что у каждого человека должен быть договор личного страхования. Совершать ли при этом самостоятельную покупку или необходима консультация? Не будем забывать, что консультант, как правило, получает комиссию. Продавец зачастую не акцентирует внимание клиента на важных моментах, чтобы быстрее продать и заработать свою комиссию. Отсюда и возникает мисселинг.

На нашем сайте мы создадим для клиента все необходимые предупреждения и покажем основные пункты договора, на которые стоит обратить внимание. Именно поэтому мне кажется, что человек, самостоятельно изучающий сложный продукт, сделает гораздо меньше ошибок.

Мы обязательно будем записывать обучающие ролики, объясняющие, для чего этот продукт нужен. Наша задача — качественно представлять всю информацию

клиенту, чтобы он осознанно подошел к своему выбору.

ССТ: Может ли клиент Финуслуг получить устную консультацию, ведь не все любят и могут «говорить с компьютером»?

И. А.: Да, такой сервис у нас будет. Уже сегодня у нас работает служба клиентской поддержки, где можно получить консультацию по продуктам. Но верно и то, что не все люди любят общаться с сотрудниками финансовых учреждений. Поэтому мы параллельно активно развиваем и сервисы с использованием искусственного интеллекта. Иными словами, Финуслуги будут предоставлять любые возможные пути общения и консультирования наших клиентов.

ССТ: Планируете ли вы организацию сервиса по урегулированию убытков?

И. А.: Строя нашу интернет-платформу, мы хотим стать адвокатом клиента, сопровождать его на всем пути использования разнообразных финансовых продуктов. Есть Госуслуги, где вы получаете любой документ, и есть Финуслуги, где вы получаете любой финансовый продукт. Мы хотим стать центром финансовых услуг страны, чтобы клиент мог обращаться «в одно окно» для решения всех своих финансовых вопросов.

К сожалению, пока не многие страховые компании готовы в онлайн урегулировать убыток. Но мы, безусловно, подразумеваем, что такой сервис у нас появится. Сейчас мы уже подбираем партнеров по Европротоколу.

ССТ: Какой финансовый продукт появится на вашем сайте в ближайшее время?

И. А.: Следующим важным продуктом, который появится на Финуслугах, станут беззалоговые кредиты. На нашей платформе клиент будет получать некий набор предодобренных решений банков,

Строя нашу интернет-платформу, мы хотим стать адвокатом клиента, сопровождать его на всем пути использования разнообразных финансовых продуктов. Есть Госуслуги, где вы получаете любой документ, и есть Финуслуги, где вы получаете любой финансовый продукт. Мы хотим стать центром финансовых услуг страны, чтобы клиент мог обращаться «в одно окно» для решения всех своих финансовых вопросов.

а чтобы выбрать понравившееся предложение ему достаточно будет нажать одну кнопку и подтвердить заявку. Если клиент на входе достоверно показал свой доход и прочее, то он сможет реально получить кредит, сразу на свой счет и на заявленных условиях.

ССТ: Как вы обеспечиваете информационную безопасность?

И. А.: Московская биржа входит в реестр операторов финансовых платформ Банка России. Работа платформы соответствует самым строгим требованиям информационной безопасности. Платформа обеспечивает все этапы заключения договора с контрагентом, безопасный перевод денежных средств для открытия вклада, доступ к информации о состоянии счетов и дальнейшие операции — пополнение, снятие, закрытие вклада. Регистратор финансовых транзакций (РФТ), функции которого выполняет Национальный расчетный депозитарий, входящий в Группу «Московская Биржа», учитывает и хранит информацию о заключенных через платформу сделках.