

## РАЗВИТИЕ ОН-ЛАЙН СТРАХОВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

**Макаров Геннадий Владимирович,**

*студент 4 курса экономического факультета,*

*e-mail: makg@bk.ru*

*Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева,  
г. Саранск*

**Макейкина Светлана Михайловна,**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов и кредита,*

*e-mail: makeikinasm@yandex.ru*

*Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева,  
г. Саранск*

*В статье исследуются проблемы развития он-лайн страхования в современных условиях. Актуализируются достоинства и недостатки он-лайн страхования и приведен зарубежный опыт*

Ключевые слова: он-лайн, он-лайн страхование, интернет, страхование, страховые компании, страхователь, страховщик, полюс, прямые страховщики

В современных условиях метод продажи страховых полисов через интернет набирает свои обороты и становится все более популярным. В условиях острой борьбы конкурентоспособная страховая компания, которая работает на свой имидж, должна иметь корпоративный сайт. Потенциальным клиентам намного удобнее узнавать об интересующих их страховых услугах, сидя за компьютером, нежели звонить по телефону, либо посещать офис фирмы. Количество услуг, предоставляемых разнообразными финансовыми учреждениями он-лайн, постоянно растет. Вслед за банками, предоставляющими своим клиентам удаленное обслуживание счетов по средствам он-лайн банкинга, в сторону интернета все больше начинают обращать внимание многие страховые организации, готовые предоставить услуги он-лайн страхования.

Интернет страхование заключается в предоставлении страховых услуг, непосредственно на сайте страховщика. Не все компании сегодня предоставляют весь комплекс мероприятий по он-лайн страхованию непосредственно на своем сайте. Многие ограничиваются консультациями и презентацией своих услуг по он-лайн страхованию. В этом случае потенциальный клиент получает полный объем информации как о страховой компании, так и о существующих программах страхования, с возможностью сравнения их между собой, расчета стоимости и выбора оптимального варианта программы страхования. Так же практически все страховщики, предоставляющие услуги он-лайн страхования, дают возможность

получить консультации специалистов он-лайн. Получив всю интересующую информацию, можно оставить на сайте заявку на страхование.

В некоторых случаях страховые компании предлагают полный комплекс услуг по он-лайн страхованию, с возможностью оплаты полюса и заключения договора прямо на сайте компании. В этом случае доставка полюса клиенту осуществляется либо курьерской службой, либо менеджером страховой организации[1].

На современном этапе, застраховаться он-лайн можно двумя способами. Первый способ заключается в возможном приобретении страховки напрямую на сайте страховщика. Для этого необходимо заполнить анкету, рассчитать стоимость полюса с помощью он-лайн калькулятора, если необходимо, получить консультацию специалиста и оставить свои координаты.

Для людей, которые решили застраховаться впервые и не могут подобрать подходящую компанию, подойдет страхование на сайте страхового посредника. При таком виде он-лайн страхования возможны два варианта получения страховки. При первом варианте необходимо заполнить анкету и программа сама рассчитает платежи по всем страховщикам, с которыми сотрудничает посредник. Клиенту остается только выбрать подходящий вариант. Второй вариант более длительный, но более надежный. В этом случае необходимо оставить подробную заявку на сайте посредника с указанием требований, условий страхования, детальным описанием объекта страхования и т.д. Далее с заявкой работают профессиональные брокеры, которые подбирают наиболее подходящие для клиента компании и программы страхования.

Основным преимуществом он-лайн страхования, как и многих других видов он-лайн услуг, является прежде всего экономия времени. Если на поездку в офис страховщика и общение с менеджером уйдет несколько часов, то на заполнение заявки на сайте пару десятков минут [2].

Вторым не менее важным преимуществом такого вида страхования является экономия денежных средств. Многие страховые компании при покупке страховых полюсов он-лайн делают своим клиентам значительные скидки, иногда достигающие 20%. Эти скидки объясняются значительной экономией средств страховщика, при продаже полюсов через интернет, на аренде офисов и зарплатах персонала.

Несмотря на то, что электронные услуги становятся популярнее с каждым днем, удобство оформления является таким преимуществом как для страхователей, так и для страховщиков. Кто-то может быстро и просто оформить интернет-страхование, воспользовавшись возможностями сайта, но таких людей совсем немного. Большинство из них до сих пор предпочитает личное общение со страховыми агентами, которое позволяет убедиться в их компетентности и честности. Люди доверяют страховой компании слишком многое, и поэтому хотят быть на 100% уверены в ее надежности.

Стоит помнить и о том, что многие «прямые страховщики» могут за счет механизма страхования через сеть Интернет компенсировать свою слабую инфраструктуру. Говоря иными словами, они предоставляют клиентам только один из множества существующих каналов связи (он-лайн страхование), ущемляя

клиентов в возможности непосредственного общения с сотрудниками компании, в силу ограниченности организационной структуры.

На отечественном рынке, компания «Росгосстрах» одна из первых запустила новый сайт, благодаря которому все клиенты могут воспользоваться абсолютно всеми возможными способами (каналами) общения для оформления страховки [3].

Доступная цена при покупке полиса посредством он-лайн страхования также является преимуществом для страхователей и страховых компаний. Страховка онлайн значительно экономит средства страховщиков, так как им не приходится тратить время и деньги на подбор и обучение новых сотрудников, аренду офисов и обеспечение их работы.

Но данные «сэкономленные» средства могли бы быть потрачены также на массовые рекламные кампании. Это обстоятельство связано с отсутствием сотрудников, которые могут дойти до каждого клиента и рассказать ему о назначении страхового полиса, а также в индивидуальном порядке подобрать подходящий ему продукт.

Помимо этого малоизвестные компании, которые не имеют на российском рынке ни истории, ни статистики, зачастую предлагают страховые продукты через Интернет по ошибочным тарифам или по искусственно заниженным ценам. Именно из-за этого многие клиенты скептически относятся к процедуре он-лайн страхования [4].

Но вместе с достоинствами интернет страхования имеет ряд недостатков, первый, из которых, трудности при осуществлении оплаты страхового полиса. Доставка полиса может происходить двумя способами. В первом случае страховой полис доставляется менеджером компании. Клиент расписывается в двух экземплярах договора, один из которых оставляет у себя и производит оплату наличными деньгами с менеджером. Здесь проблемы с оплатой не возникают. Проблемы с оплатой страхового полиса могут возникнуть при второй форме его доставки. В этом случае страховщик почтой отправляет клиенту два образца договора, в которых необходимо поставить подписи, и отправить один образец обратно, а оплату произвести через банк или почтовым переводом. Если же это письмо затеряется и не дойдет до страховщика, то доказать факт оплаты полиса будет практически невозможно.

Еще одним не маловажным фактором, сдерживающим развитие он-лайн страхования, является проблема оценки стоимости объекта страхования. Дело в том, что при он-лайн страховании устанавливаются варианты строго фиксированных страховых сумм, изменить которые невозможно. Вследствие чего страховой выплаты может быть недостаточно на покрытие убытков или же, наоборот, возникает ситуация переплаты за страховку.

В России все «прямые страховщики», подсмотрев западные образцы предоставления услуг, ограничивают линейку страховых продуктов только автострахованием (каска и/или ОСАГО). Тогда как прямой канал дает неограниченные возможности в предоставлении различных видов страхования, имеющихся в портфеле страховой компании.

Услуга онлайн страхования сравнительно молодая на отечественном рынке, сравнительно со странами западной Европы, в которых доля продаж страховых полюсов через интернет превышает 5%, демонстрируя темпы роста в 70% в год. Отсутствие проработанного действующего законодательства, глубокое недоверие населения России к он-лайн продажам страховых продуктов, на наш взгляд, удерживают развитие страхования, в целом.

При этом, изучение он-лайн страхования в США, согласно информации, предоставленной компанией comScore - лидера в сфере цифровых исследований, показывает, что более 1/3 потенциальных страхователей изъявляют желание покупать полисы именно через Интернет. При выборе канала продаж американцы указывают приоритетность наличия скидок и возможности получения компетентной консультации профессионалов.

На взгляд авторов, использование он-лайн страхования как нетрадиционного канала сбыта, целесообразно только для массовых коробочных продуктов страхования через супермаркеты он-лайн страхования.

Супермаркеты он-лайн страхования представляют собой сайты, помогающие подобрать наиболее выгодную страховку. На таком сайте необходимо оставить заявку на интересующий вид страхования, которая затем рассылается компаниям, сотрудничающим с таким супермаркетом. После чего клиент получает предложения от страховщиков на электронную почту и выбирает страховку с наиболее подходящими ему условиями.

Он-лайн страхование нацелено на объединение на интернет платформе максимально большого количества страхователей для создания института общественного контроля, посредством привлечения внимания страхователей. При этом страховые компании предлагают различные выгодные условия.

Следует отметить, что Министерство Финансов РФ, активно поддерживает развитие он-лайн страхования в России, внося на рассмотрение в Правительство Постановление «Об он-лайн продаже услуг по добровольным видам страхования».

Он-лайн страхование недостаточно развито в России, однако, на наш взгляд, имеет перспективы развития при обеспечении:

- повышения доверия к услугам страховщиков через он-лайн страхование, в том числе за счет их популяризации;
- разработки доступных платформ - сайтов открытых для страховщиков, характеризующихся высокой конкуренцией;
- введение системы выгодных расчетов за страхование он-лайн;
- внедрения страхования в социальных сетях;
- создания мощной системы защиты от он-лайн страхования мошенников.

#### **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ**

1. Денисова Т.В. «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ: ПРЕИМУЩЕСТВА И ПЕРСПЕКТИВЫ», Журнал «ДИРЕКТОР-ИНФО» № 43, 2011 — 1 [ISUPR.MRSU.RU/2011-1/PDF/DENISOVA.PDF](http://ISUPR.MRSU.RU/2011-1/PDF/DENISOVA.PDF) (ДАТА ОБРАЩЕНИЯ 02.02.2014).
2. «ИНТЕРНЕТ-СТРАХОВАНИЕ»//ИНФОРМАЦИОННО-КОНСАЛТИНГОВЫЙ ЦЕНТР ПО ЭЛЕКТРОННОМУ БИЗНЕСУ — ОКТЯБРЬ 2000 — [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС] — РЕЖИМ ДОСТУПА. — URL:[HTTP://WWW.E-COMMERCE.RU](http://WWW.E-COMMERCE.RU) (ДАТА ОБРАЩЕНИЯ 10.02.2014).

3. Козлов А.В. ИНТЕРНЕТ СТРАХОВАНИЕ В РОССИИ // СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ. — 2010. — № 4 — С. 127—131. [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС] — РЕЖИМ ДОСТУПА. — URL: [www.science-education.ru/92-4515](http://www.science-education.ru/92-4515) (ДАТА ОБРАЩЕНИЯ 05.02.2014).

4. EAST-WEST, DIGITAL NEWS, РБК ИНТЕРНЕТ ТОРГОВЛЯ В РОССИИ. РУКОВОДСТВО К УСПЕШНЫМ ИНВЕСТИЦИЯМ И ПРОЕКТАМ. КРАТКАЯ ВЕРСИЯ. ЧАСТЬ ПЕРВАЯ. — ДЕКАБРЬ 2013. [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС] — РЕЖИМ ДОСТУПА. — URL: [HTTP://WWW.SLIDESHARE.NET](http://www.slideshare.net) (ДАТА ОБРАЩЕНИЯ 12.02.2014).

## **DEVELOPMENT OF ON-LINE INSURANCE IN MODERN CONDITIONS**

**Makarov G.V.,**

*4th year student, Department of the Faculty of Economics,*

*e-mail: makg@bk.ru*

*Ogarev Mordovia State University,*

*Saransk*

**Makeykina S.M.,**

*PhD, Associate Professor, Department of Finance and Credit,*

*e-mail: makeikinasm@yandex.ru*

*Ogarev Mordovia State University,*

*Saransk*

*The article investigates the problem of on-line insurance today. Updated the advantages and disadvantages of on-line insurance and is a foreign experience*

**Keywords:** online, online insurance, online insurance, insurance companies, the insured, the insurer, pole, direct insurers