



Защищаем путешественников



«Современные решения для пассажиров»

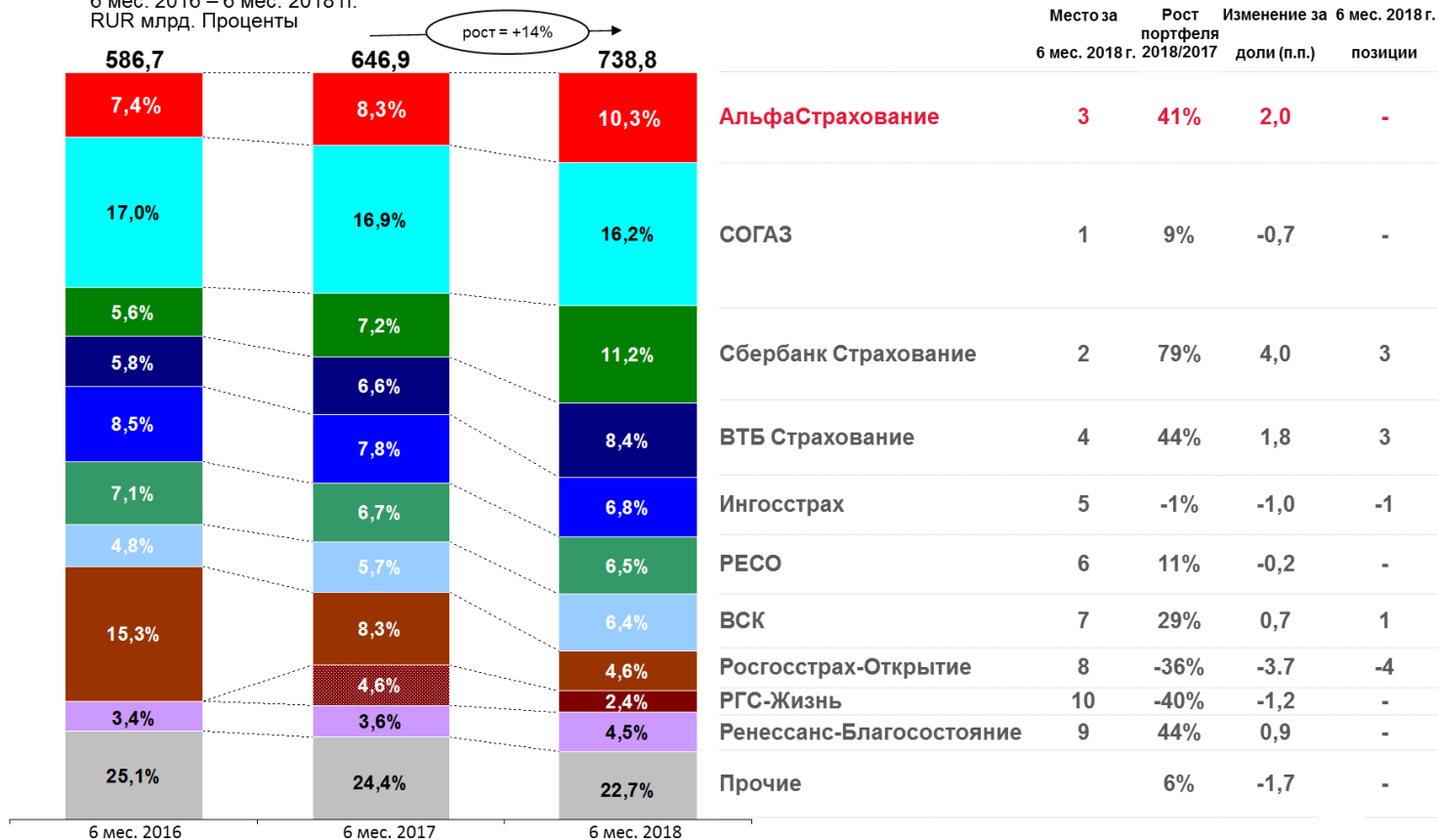
«ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ – 2019»

Селиванова Валентина
Департамент страхования пассажиров

Доли рынка основных игроков на страховом рынке (кроме ОМС)

6 мес. 2016 – 6 мес. 2018 гг.
RUR млрд. Проценты

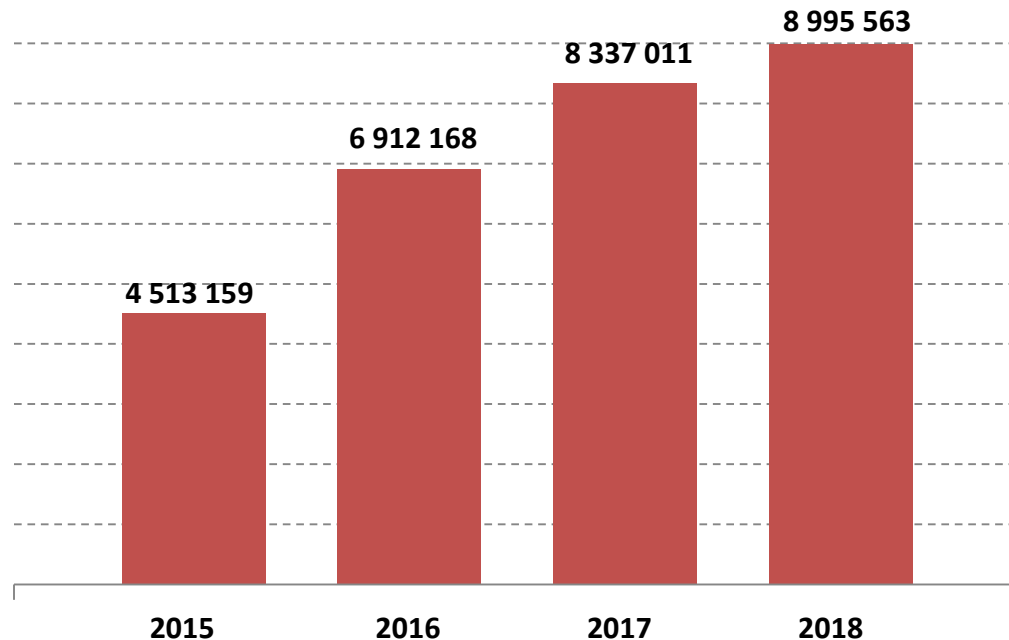
рост = +14%



	Место за 6 мес. 2018 г.	Рост портфеля 2018/2017	Изменение за 6 мес. 2018 г. доли (п.п.)	позиции
АльфаСтрахование	3	41%	2,0	-
СОГАЗ	1	9%	-0,7	-
Сбербанк Страхование	2	79%	4,0	3
ВТБ Страхование	4	44%	1,8	3
Ингосстрах	5	-1%	-1,0	-1
РЕСО	6	11%	-0,2	-
ВСК	7	29%	0,7	1
Росгосстрах-Открытие	8	-36%	-3,7	-4
РГС-Жизнь	10	-40%	-1,2	-
Ренессанс-Благосостояние	9	44%	0,9	-
Прочие		6%	-1,7	-

9 000 000 полисов
в 2018
(онлайн+кассы):

- 50 запросов / сек.
- 1 полис / 2-3 сек.
- до 37 000 в сутки

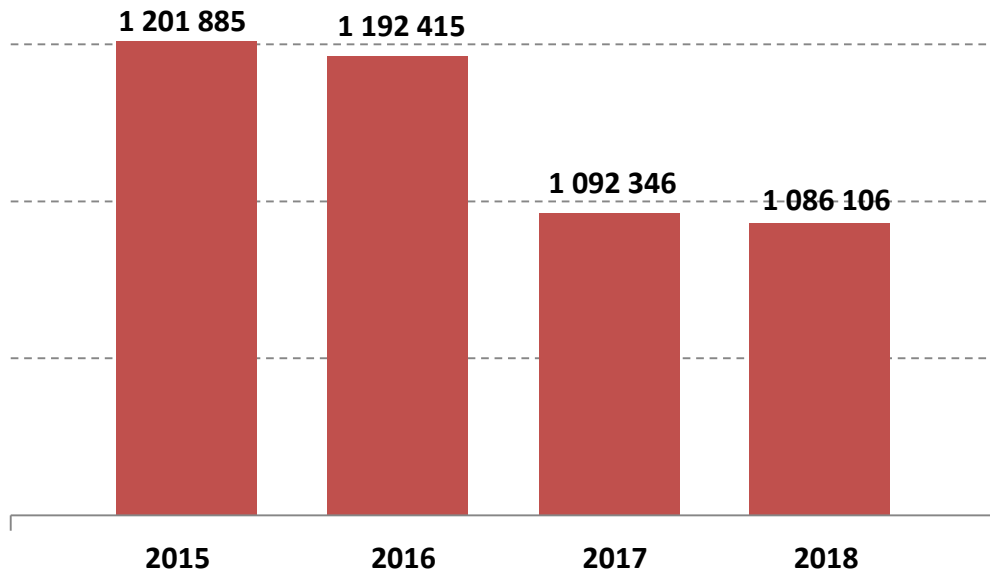


Новые партнеры в 2018:



1 086 106
ПОЛИСОВ
В 2018
(кассы):

- 1 полис / 30 сек.
- 2 полиса/1 мин.
- до 3 000 в сутки



Новые сферы развития в 2018:



Положительная динамика

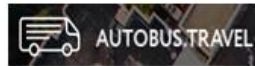


- ✓ Количество продаваемых билетов в год – 120 млн. штук в год
- ✓ В России насчитывается около 400 вокзалов и 1300 автостанций
- ✓ Доля онлайн продаж по разным оценкам колеблется от 2 до 5 %
- ✓ Размер рынка «серых» перевозок – не менее 30 %
- ✓ Доля трех крупнейших систем автоматизированной продажи билетов, установленных на автовокзалах России – около 80 %
- ✓ Количество продаваемых в онлайн билетов ежегодно растет на 200-300 %

- ✓ Заключены договоры на сотрудничество с тремя крупнейшими системами автоматизированной продажи билетов, установленными на автовокзалах России



- ✓ Запущены продажи на Щелковском вокзале Москвы, 5 вокзалах Курганской области, Калуги, Омска, Н.Новгорода, В. Новгорода
- ✓ Запущены продажи с большинством крупнейших онлайн проектов в России



- ✓ Ежедневно в среднем продается по 800 полисов средней ценой 60 рублей

 АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ



ВЫБИРАЙ
СЕРВИС
БУДУЩЕГО



СДЕЛАЙ
ВЫБОР!

**Командировка без риска!
Перелет без забот!**

Предложение для сотрудников Ваших клиентов

Зачем нужно страхование на перелет?



- Работник защищен от ряда непредвиденных расходов.
- Страховка - это социальный пакет на время командировки.
- Налоговые льготы для работодателя при заключении договора страхования от несчастных случаев*.



!!! Полностью дистанционное урегулирование убытков — при сумме выплаты до 15 000 рублей **не требуем оригиналов** документов и оригинала заявления на выплату. Достаточно скан-копий.

* - суммы уплаченные Работодателем за страхование своих работников в этом случае уменьшают налогооблагаемую базу налога на прибыль предприятия, поскольку относятся к расходам на оплату труда сотрудников, согласно ст. 255 (п. 16, абз. 6 и 10), гл. 25, ч. II Налогового кодекса РФ.

Расходы на страховые взносы до 15 000 рублей в год на одного сотрудника включаются в состав расходов на оплату труда и не облагаются налогом на прибыль (п.16, ст. 255 НК РФ), а также не подлежат налогообложению единым налогом, согласно ст. 346.32 (п. 3), гл. 26.3, ч. II Налогового кодекса РФ.



Страхование задержки вылета из-за:

Задержки рейса

- выдача сертификата на разовое посещение **Бизнес-зала**
- или **1 000** руб./час начиная с задержки в 3 часа 30 минут



Отмены рейса

- **1 000** руб./час начиная с задержки в 3 часа 30 минут

Выплата до
10 000 рублей



Страхование багажа при перевозке



Повреждение багажа (когда можно отремонтировать)

- Расходы на ремонт или **1 500** руб./кг. повреждённого багажа

Гибель (когда ремонт невозможен)

- За содержимое чемодана - **1 500** руб./кг
- И один из 3-х вариантов выплаты за корпус чемодана:
 1. Расходы на **покупку нового чемодана** (лимит 25 000 руб.)
 2. Компенсация стоимости погибшего чемодана (лимит 25 000 руб.)
 3. **3 500** руб./кг. погибшего чемодана (лимит 15 000 руб.)



Пропажа (потерян или украден)

- **1 500** руб./кг. пропавшего багажа
- Расходы на **покупку нового чемодана** (лимит 25 000 руб.)



Задержка выдачи багажа

- **500** руб./кг. при задержке более чем на 12 часов



Выплата до
40 000 рублей



Страхование от несчастных случаев

- Временная нетрудоспособность - % в зависимости от длительности
- Инвалидность (I, II, III группы) - % в зависимости от группы
- Уход из жизни - 100% страховой суммы



Выплата до
10 000 рублей



Выплата до

500 000 руб.



Дополнительно к вариантам по страхованию страхованию багажа, страхованию задержки вылета, страхованию от несчастного случая можно добавить риск **Страхование медицинских расходов*** на поездку до 5 дней или до 10 дней. (В случае более длительной командировки, полис прекратит свое действие по истечении 5 или 10 суток с момента совершения первого из перелетов.)

Страховые риски

Расходы на лечение (вкл. стоматологию) и медикаменты

Расходы на транспортировку до больницы

Расходы на перевозку к месту проживания

Расходы по срочному визиту третьего лица в чрезвычайной ситуации

Расходы по срочному визиту третьего лица в чрезвычайной ситуации

Расходы по посмертной репатриации

Расходы на коммуникацию с сервисной компанией

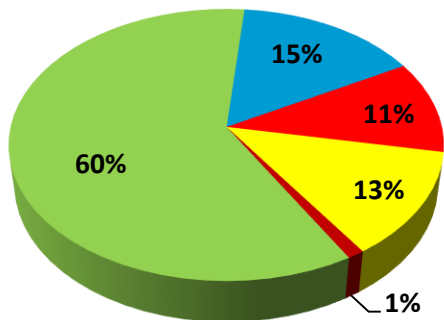
Территория	РФ	Весь мир
Страховая сумма	500 000 руб.	35 000 евро**

* Данный риск не предоставляется отдельно от базового пакета рисков.
Не покрываются опасные виды работ и спортивные риски.

**Курс пересчета 1 EUR = 71 рубль. Данный курс является постоянным на все время выполнения обязательств сторонами договора страхования

	до 2015 Дистанционное урегулирование	2015 Электронное уведомление	2017 Электронное урегулирование	2018-19 Моментальная выплата 
 Заявление	бумажное	бумажное	скан-копия	электронное
 Способ подачи	<ul style="list-style-type: none"> Почта России лично 	<ul style="list-style-type: none"> email сайт АС МП АС 	<ul style="list-style-type: none"> email сайт АС МП АС 	не требуется
 Сбор документов	самостоятельный	самостоятельный	самостоятельный	не требуется
 Подтверждающие документы	оригиналы (почтой)	оригиналы (почтой)	скан-копии (email)	не требуются
 Способ выплаты	перечисление на счет	перечисление на счет	перечисление на счет	моментальная выплата на карту

- Доля клиентов, заявляющих через сайт/МП: 50+% (1Н18)
- Доля заявлений, урегулированных электронно: >90%



- Задержка вылета
- Багаж (не прибыл)
- Багаж (повреждение)
- Отмена поездки
- Несчастный случай

6 дней

в среднем



необходимо для получения полного пакета документа от Застрахованного с момента уведомления о страховом случае **при электронном урегулировании**

при неэлектронном урегулировании средний показатель – **17 дней**

Первые продажи – 19.04.2018.

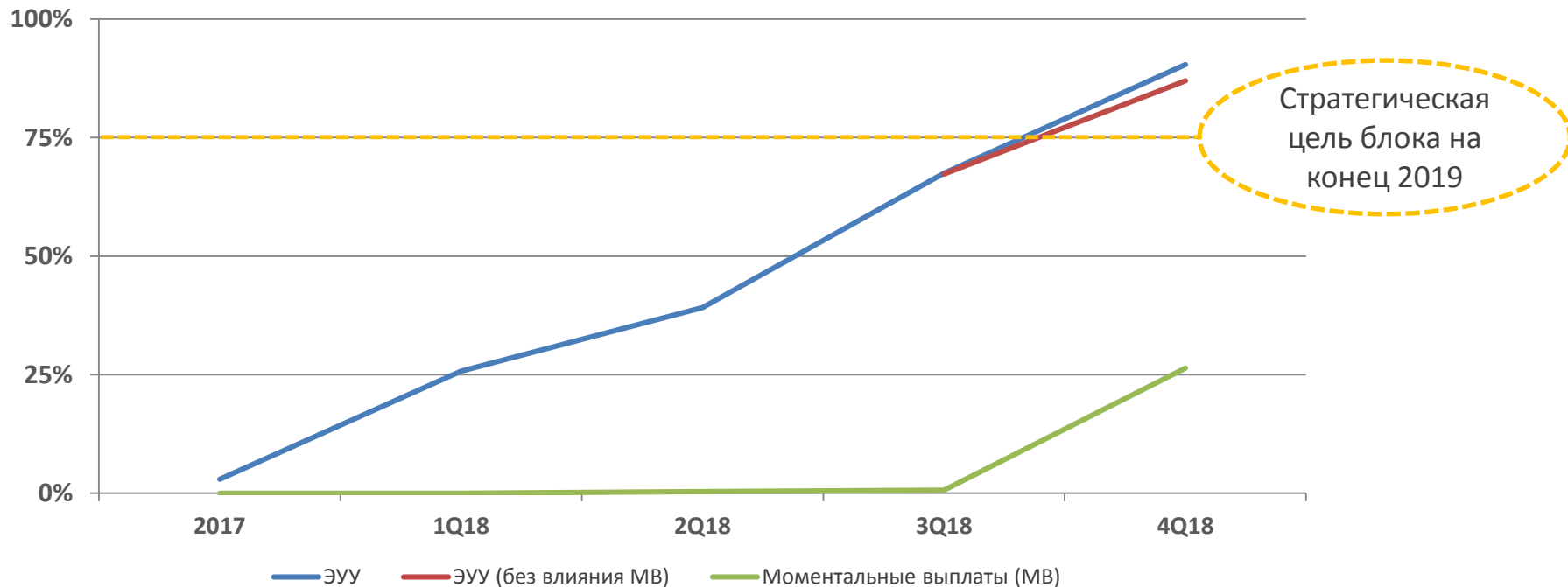
Продукт запущен с использованием функционала IT-решения стартапа Insurion.

По состоянию на январь 2019 продажи запущены у 3 партнеров (Tutu, S7 Airlines, OZON.Travel).

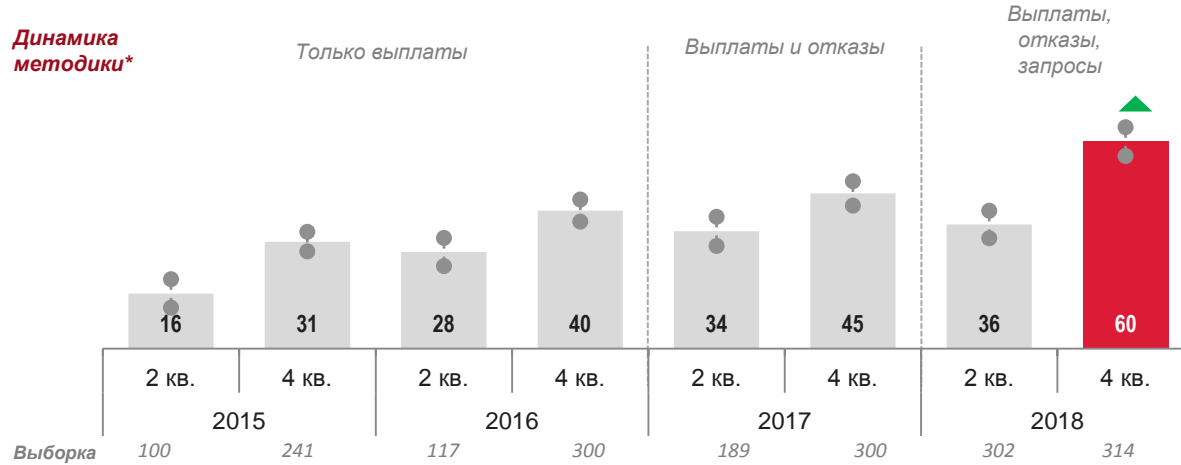
Реализовано >500 000 полисов с МВ, отслежено >60 000 рейсов,
Почти 100% заявлений обработаны в пределах 24 часов; 70% – в пределах 1-3 часов:

При неизменных ценах, наличие в продукте МВ умеренно позитивно влияет на конверсию.
Активное продвижение продукта может стимулировать спрос и изменить картину дистрибуции.

Доля случаев, урегулированных в электронном виде
(от общего числа страховых случаев)



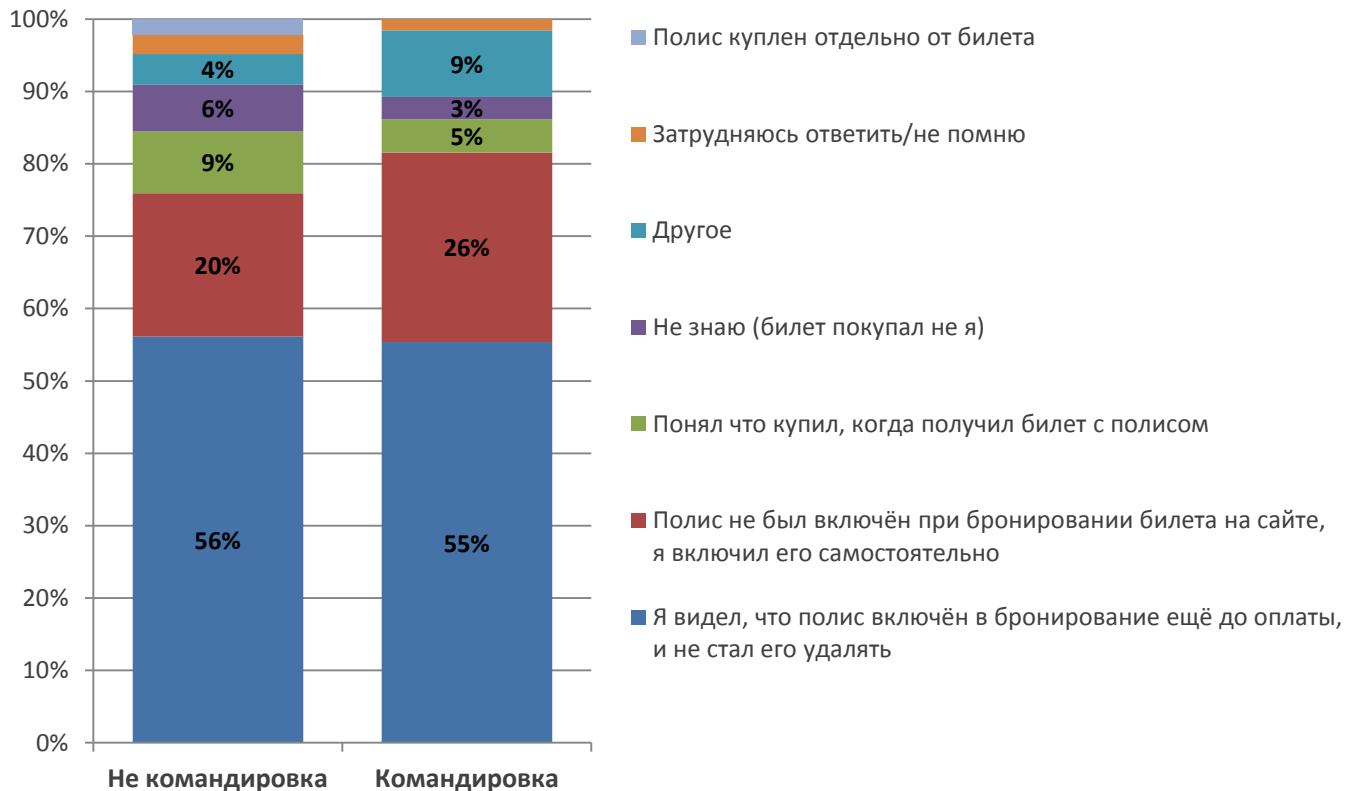
Динамика методики*

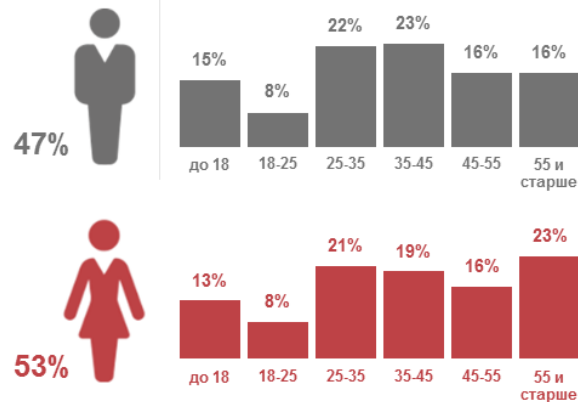
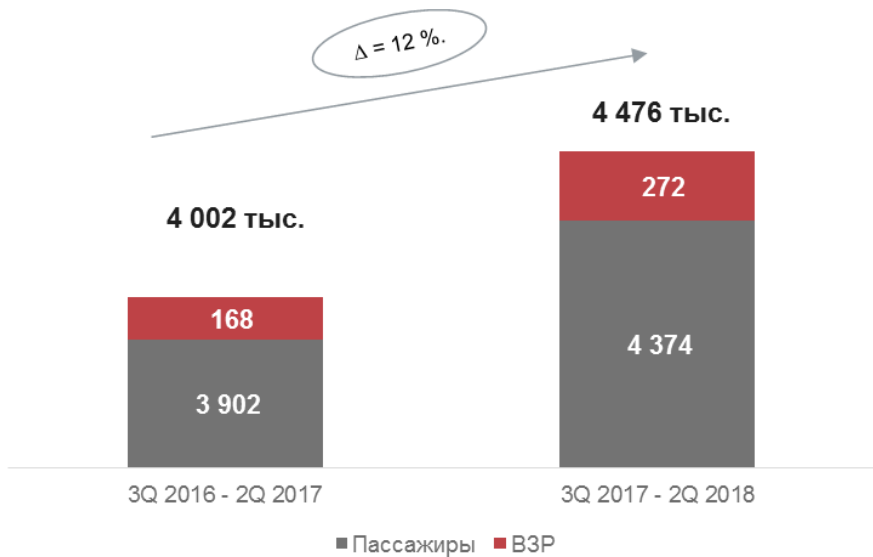


- Рекордный NPS за все время замеров
- Методика оценки ужесточалась в 2018
- Влияние моментальных выплат на общий NPS пока не существенное.
- NPS по кейсам с моментальной выплатой: 71%

Оценки и факторы влияния на NPS	Корреляция	2015		2016		2017		2018	
		2 кв.	4 кв.	2 кв.	4 кв.	2 кв.	4 кв.	2 кв.	4 кв.
Оценка: Удобство заявления страхового случая через СМС по гиперссылке	69%								4,9
Вероятность приобретения полиса Альфастрахования при следующем перелете	57%			4	4,3	4,1	4,1	4,1	4,5
Удовлетворенность составом страхового продукта	54%	4	4,1	4	4,3	4,1	4,1	4,1	4,5
Удовлетворенность принятым решением	53%	4,2	4	3,7	4,2	4,2	4,3	4,3	4,6
Соответствие процедуры выплаты ожиданиям респондента	44%			4	4,2	4,2	4,3	4,5	4,6
Профессионализм и компетентность оператора	42%	4,2	4,2	4,3	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5
Понятность и прозрачность процедуры заявления о СС после разговора с оператором колл центра	34%			4,4	4,5	4,4	4,5	4,4	4,5
Информированность о поступлении выплаты	25%	3	3,9	4,4	4,4	4,5	4,6	4,7	4,8
Разъяснение перечня документов, необходимых для принятия решения о страховом случае	23%	4,5	4,6	4,5	4,7	4,7	4,8	4,6	4,8
Оценка: простота и понятность заявления страхового случая на сайте АС/через МП	21%							5	4,6
Понятность и прозрачность процедуры заявления о СС	20%	4,3	4,3	4,3	4,8	4,5	4,6	4,5	4,8
Удобство приобретения полиса	14%	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9

Насколько осознанной была покупка полиса? (клиенты, обратившиеся за выплатой)





Срок жизни клиента в Компании*:

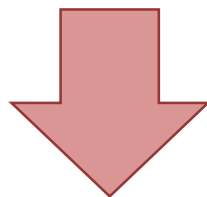
1 год
73 %

2 года
15 %

3 и более года
12 %

Ключевые вводные и вопросы:

- Сегментируем уникальных клиентов по кол-ву полисов и LTV
- Анализируем покупки и поведение, в т.ч. внутри сегментов
- Откуда каждый год приходит 60-65% **НОВЫХ** клиентов?
- Куда и почему «уходит» 70-75% из них? Когда они вернуться?

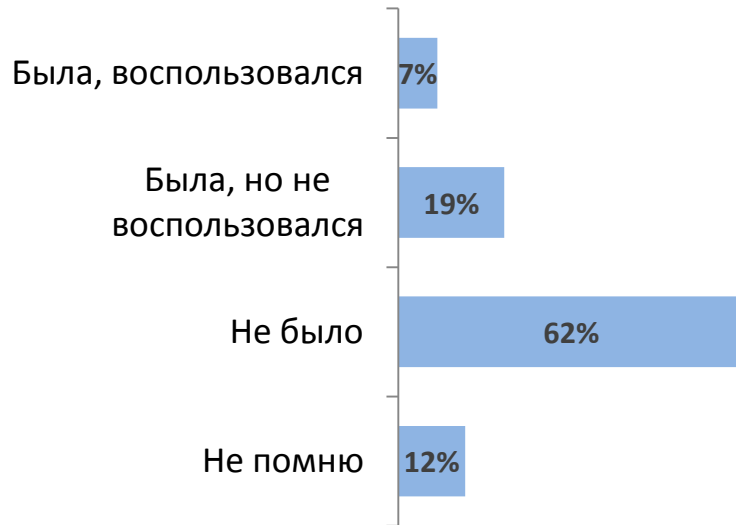


**Какие продукты понравятся нашим клиентам так,
чтобы они решили покупать их **всегда**?**

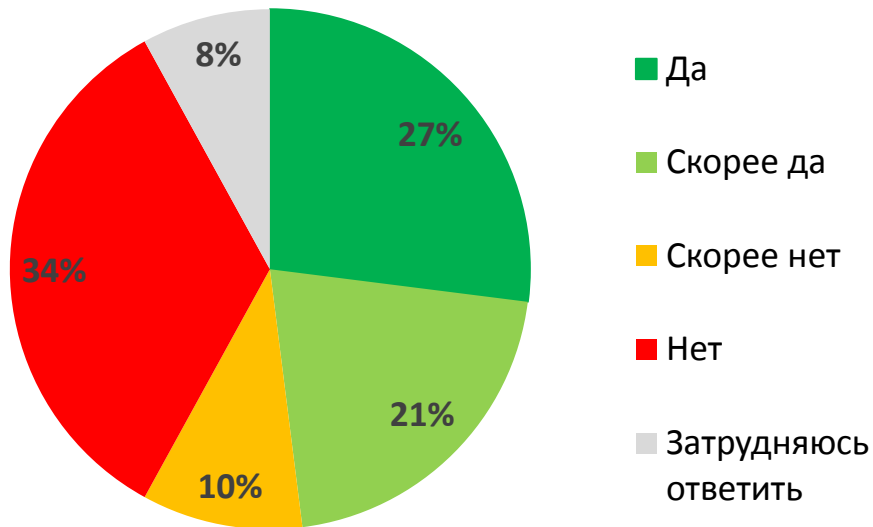
Приходилось ли вам сталкиваться со следующими негативными моментами путешествия на самолете:



Была ли у вас страховка на этот случай и воспользовались ли вы ею?



Готовы ли Вы приобрести (и в дальнейшем) страховой полис, предполагающий компенсации при возникновении затруднений, связанных с путешествием на самолете?



Проект “Smart Offer”: динамическое формирование в режиме реального времени страхового продукта, таргетированного под перелет конкретного клиента и его опыт взаимодействия с АС.

Фаза 1: Подбор 1-3 таргетированных продуктов из множества доступных агенту. Учет **множества** параметров перелета: стоимость билета, регулярный/чартер, наличие багажа в тарифе, условия добровольного возврата билета, гражданство пассажира, и т.д.

Цель: максимизация конверсии при сохранении или оптимизации среднего чека.

Фаза 2: Учет LTV и истории взаимодействия АС с клиентом, для формирования спец.предложений лояльным пассажирам.

В чеках должна быть указана информация о поставщике услуг:

- Наименование поставщика
- Телефон поставщика
- ИНН поставщика

(В данном случае АО «АльфаСтрахование»)

В чеках должна быть указана информация о клиенте:

- ФИО клиента
- ИНН клиента или паспортные данные
- E-mail или телефон клиента

(В данном случае страхователи)

При оформлении полиса (в т.ч. в момент оплаты премии страхователем) есть информация:

- ФИО пассажира и дата рождения
- 100% случаев при онлайн и 70% при оффлайне указывается номер телефона
(в автобусах номер телефона и e-mail – редкость)
- в 40% случаев – загранпаспорт
- в 50% случаев – паспорт РФ
- в 10% случаев – об ином документе, заменяющем паспорт РФ

Услуга				
Полный расчёт				
Авиaperевозка 5552108971767 CZ	1 656,00	1		= 1 656,00
Услуга				
Полный расчёт				
Страховка пассажиров на время полета 5551503362868	400,00	1		= 400,00
Услуга				
Полный расчёт				
Поставщик			АльфаСтрахование АО Москва	
Тел. поставщика				84957880999
ИНН поставщика				7713056834

*

КАССОВЫЙ ЧЕК/м/ N док: 00005
КАССИР: Харитынич Юлия Влади
Номер PNR: 403ФЛХ
Номер документа: 1020552
Клиент: ПЬЯНЗИН ЭДУАРД ГЕННАДЬЕВИЧ
Страховой полис 1020552
300.00 X 1 ≈300.00 РУБ
КОМИССИОНЕР

ИТОГ: ≈300.00 РУБ
СУММА БЕЗ НДС ≈300.00 РУБ
ЭЛЕКТРОННЫМИ: ≈300.00 РУБ

Тестовая рассылка: 50 000 email
Open rate ~ 40%
Конверсия в переходы на сайт: 6%

Выше страха

8 000 человек избавились
от аэрофобии



информация о турбулентности
на вашем рейсе



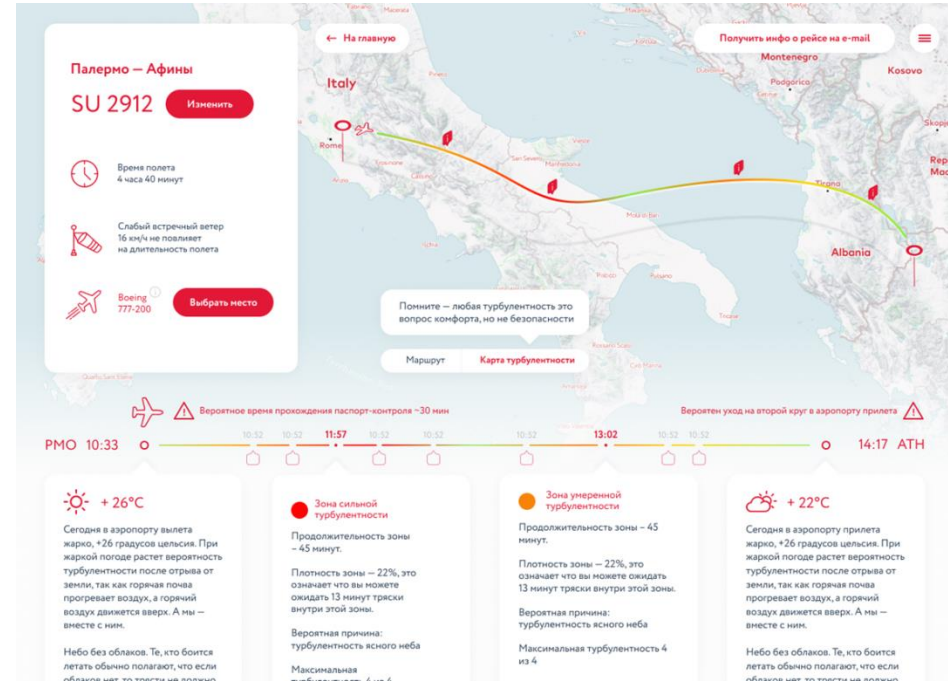
информация о видовых точках
на вашем рейсе

[Пройти курс](#)

[Инфо о рейсе](#)

Уникальные данные о полете:

- Тип воздушного судна
- Рекомендации по выбору места в самолете
- Погодные условия в местах взлета и посадки
- Подробный маршрут, включая города и достопримечательности
- Время в пути с учетом ветра
- Прогноз зон турбулентности
- Вероятность задержек и ухода самолета на второй круг



Desktop

Палермо – Афины
SU 2912 [Изменить](#)

Закат в 19:20

Погода позволяет рассмотреть видовые точки

Boeing 777-200

← Назад

Получить инфо о рейсе на e-mail

Выберите место с левой стороны, если хотите увидеть прекрасный закат

На данном маршруте велика вероятность турбулентности.

На местах в этой части самолета она будет ощущаться менее всего

Выберите место с правой стороны, если не хотите жариться на солнце

Mobile

← Назад

№ рейса
SU 2912 [Изменить](#)

На данном маршруте велика вероятность турбулентности.

На местах в этой части самолета она будет ощущаться менее всего

Выберите место с левой стороны, если хотите увидеть прекрасный закат

Выберите место с правой стороны, если не хотите жариться на солнце

**БУДУЩЕЕ?
ОНО УЖЕ ЗДЕСЬ!**

ВОПРОСЫ?

Валентина Селиванова
SelivanovaVA@alfastrah.ru

