



Банк России

## АНАЛИЗ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

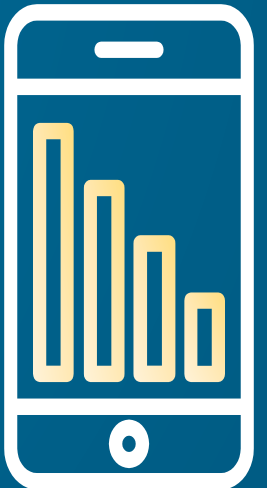
Служба по защите прав потребителей  
и обеспечению доступности финансовых  
услуг Банка России

2022 год



С учетом быстрого перехода страховых услуг в онлайн Банк России в I квартале 2022 года провел анализ 21 приложения от 20 страховщиков. Его цель – оценка уровня клиентоориентированности приложений. Проведенный анализ свидетельствует о существенном росте диджитализации приложений и их возможностей по сравнению с тем, что было выявлено в рамках проведенного в 2020 году анализа.

	2020 г.	2022 г.
Единый личный кабинет	8	15
Защита приложения	13	19
Возможность заявить о страховом случае онлайн	13	18
Возможность приобретения продуктов онлайн	13	16
Возможность предоставления документов (фото) по страховому случаю онлайн	2	13
Возможность указать координаты страхового события с привязкой к местности (GPS/ГЛОНАСС)	2	7
Возможность выбора станции технического осмотра транспортного средства для осуществления ремонта по ОСАГО/каско	1	4



2017 г.

– начало запуска реализации большинства страховых продуктов через проанализированные приложения.



2021 г.

– **наибольший прирост** пользователей во всех проанализированных приложениях.



**Несмотря на быстрый рост**, приложения в страховой отрасли только начинают набирать популярность.

Средний показатель активности по всем приложениям – 21% от числа зарегистрированных пользователей.

**Более 75%** страховых организаций не имеют собственных приложений.

**Возможности приложений** федеральных страховых организаций существенно превышают функционал региональных страховых организаций.

15

приложений **синхронизированы** с личными кабинетами на сайтах страховых организаций. Это позволяет потребителям страховых услуг использовать единую информационную среду.





приложений предлагают различные **современные системы защиты**:

- **капчу** – CAPTCHA (и ее разновидности) предлагают 4 приложения (в 2020 году такую функцию предлагало 1 приложение);
- **двухфакторную аутентификацию** предлагают 10 приложений (в 2020 году такую функцию предлагали 2 приложения);
- **вход с использованием биометрических данных** предлагают 17 приложений (в 2020 году такую функцию предлагали 7 приложений);
- **вход по ПИН-коду** предлагают 17 приложений;
- **вход по СМС** предлагает 1 приложение;
- **графический ключ** предлагает 1 приложение;
- **индивидуальный логин и пароль** предлагает 1 приложение.

16



приложений **предлагают приобрести страховые продукты:**

- напрямую через приложение такая возможность есть в **14** приложениях;
- с переадресацией на сайт страховщика по ряду страховых продуктов в **10** приложениях.



- **страхование от несчастных случаев и болезней** (в 12 приложениях)
- **страхование выезжающих за рубеж** (в 11 приложениях)
- **страхование имущества** (в 9 приложениях)
- **добровольное медицинское страхование** (в 9 приложениях)
- **обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств** (в 7 приложениях)
- **комплексное страхование транспортных средств** (в 5 приложениях)
- **страхование жизни** (в 2 приложениях)
- **финансовые риски** (в 1 приложении)



приложений позволяют заявить о страховом случае онлайн:

- **обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств** (в 11 приложениях);
- **комплексное страхование транспортных средств** (в 12 приложениях);
- **страхование имущества** (в 8 приложениях);
- **страхование жизни** (в 4 приложениях);
- **страхование от несчастных случаев и болезней** (в 10 приложениях);
- **страхование выезжающих за рубеж** (в 10 приложениях);
- **добровольное медицинское страхование** (в 12 приложениях).





11

приложений обладают функцией **загрузки фотографий** по страховому случаю.



9

приложений позволяют **вносить изменения** в действующий договор страхования.



7

приложений позволяют указывать координаты страхового события с привязкой к местности (**GPS/ГЛОНАСС**).



3

приложения обладают функцией **автоматического распознавания** загружаемых документов.





Во всех приложениях предусмотрено **наличие обратной связи**, а именно:

- **онлайн-чат со специалистом** службы поддержки страховщика (в **12** приложениях);
- **онлайн-чат с ботом** поддержки страховщика (в **5** приложениях);
- возможность **позвонить специалисту** горячей линии страховщика (в **19** приложениях);
- **звонок автоматизированному автоответчику** с голосовым управлением (в **8** приложениях);
- возможность заказать **обратный звонок** (в **5** приложениях);
- **отправка электронного сообщения** (в **11** приложениях);
- **наличие рубрики «вопрос-ответ»** по часто происходящим ситуациям (в **7** приложениях).



Банк России

## Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 (800) 300-30-00, +7 (499) 300-30-00

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Факс: +7 (495) 621-64-65, +7 (495) 621-62-88 (проверка прохождения факса: +7 (495) 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)