

*Ниянина Маргарита Дмитриевна,
студентка 3 курса направления «Экономика»,
профиля «Финансы и кредит»
Оренбургского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова,
г. Оренбург, Россия*

*Панфилов Дархан Юрьевич,
студент 3 курса направления «Экономика»,
профиля «Финансы и кредит»
Оренбургского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова,
г. Оренбург, Россия*

*Чурсинова Анастасия Дмитриевна,
студентка 3 курса направления «Экономика»,
профиля «Финансы и кредит»
Оренбургского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова,
г. Оренбург, Россия*

*Научный руководитель:
Огородникова Елена Петровна, к.э.н.,
Доцент кафедры «Финансы и кредит»
Оренбургского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова*

*Niyanina Margaret,
3rd year student of "Economics" direction»,
profile " Finance and credit»
Orenburg branch of PRUE. G. V. Plekhanov,
Orenburg, Russia
Panfilov Darkhan Yurievich,
3rd year student, Economics direction,
of the Finance and Credit Profile
Orenburg branch of PRUE. G. V. Plekhanova*

Russia, Orenburg
Chursinov Anastasia D.
3rd year student, Economics direction,
of the Finance and Credit Profile
Orenburg branch of PRUE. G. V. Plekhanova
Russia, Orenburg
Scientific adviser:
Ogorodnikova Elena Petrovna, Ph. D.,
associate Professor of " Finance and credit»
Orenburg branch of PRUE. G. V. Plekhanov

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ (ЛИЧНЫХ КАБИНЕТОВ): СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

Аннотация. В данной статье представлены результаты социологического опроса. Проведен сравнительный анализ мобильных приложений страховых компаний. А также проанализированы количество скачиваний и средняя оценка значимости мобильных приложений страховых компаний.

Ключевые слова: страховые компании, мобильные приложения, личный кабинет, РЕСО, Росгосстрах, Ингосстрах, ВСК, АльфаСтрахование, Согласие.

MOBILE APPLICATIONS OF INSURANCE COMPANIES (PERSONAL OFFICES): A COMPARATIVE ANALYSIS

Annotation. This article presents the results of a sociological survey. A comparative analysis of mobile applications of insurance companies. As well as

analyzed the number of downloads and the average assessment of the importance of mobile applications of insurance companies.

Keywords: *insurance companies, mobile applications, personal account, RESO, Rosgosstrakh, Ingosstrakh, VSK, AlfaStrakhovanie, Soglasiye.*

Быстро развивающееся информационное общество привело к тому, что страховые компании начали разрабатывать новые каналы коммуникации с клиентами.

Если раньше общение сводилось к личным контактам в офисе страховщика или агента, то сегодня сервис значительно улучшился. Это проявляется в том, что на сайтах страховых компаний появилось интерактивное меню, которое включает в себя часто задаваемые вопросы. Помимо этого возможен выезд специалиста. Естественно, страховая компания от этого выигрывает, а значит, растут ее рейтинги.

Стоит отметить, что последним новшеством стало появление мобильных приложений, которые широко используются страховыми компаниями по всему миру.

При анализе результатов проведенного опроса, была сделана выборка из 50 человек, являющихся как преподавателями, так и студентами Оренбургского филиала Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова.

Таким образом, можно сделать следующие выводы, основываясь на ответах опрошенных респондентов.

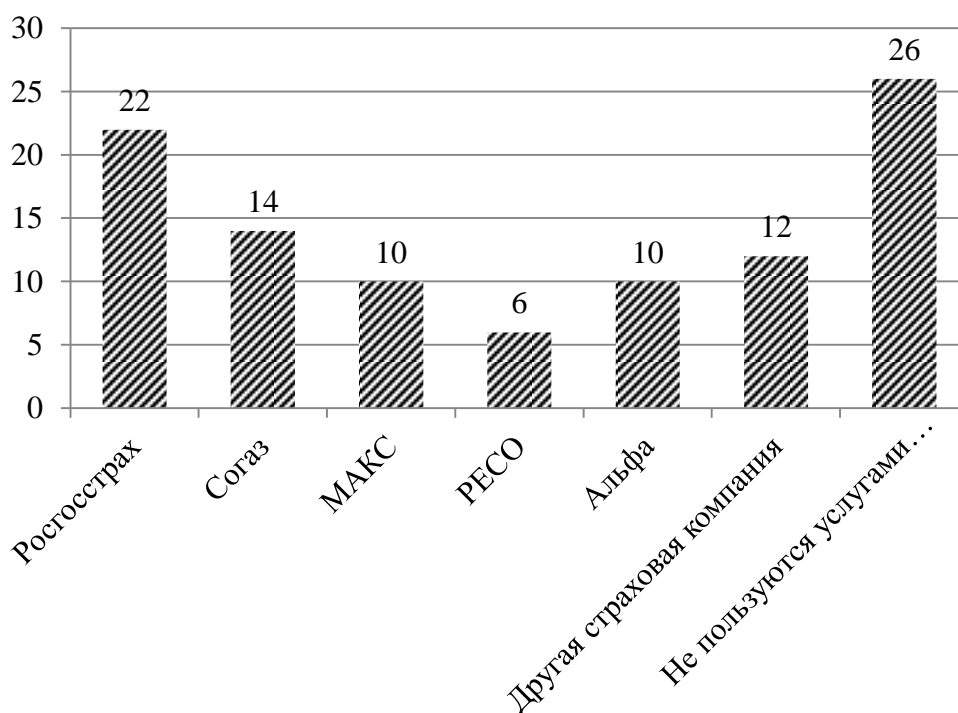


Рисунок 1 – Предпочтения респондентов в выборе страховых компаний, доля в %

На вопрос «Пользуетесь ли Вы услугами страховых компаний?» ответили отрицательно всего 26% опрошенных, остальная же доля респондентов отдала своё предпочтение одной из страховых компаний, находящихся на страховом рынке нашего города.

Лидирующую позицию по числу страхователей занимает ПАО СК «Росгосстрах». На её долю приходится 22% респондентов. Значительно меньший процент у страховой компании «Согаз», она отстаёт от лидера на 8% пункта. Страховые компании «МАКС» и «АльфаСтрахование» находятся на 3 месте, имея по 10% от общего числа опрошенных. «РЕСО-гарантия» имеет 6% страхователей из числа респондентов, а остальные страховые компании делят между собой 12% клиентов. То есть, можно сделать вывод, что наибольшее доверие на рынке страховых услуг вызывает именно компания «Росгосстрах», которая за своё многолетнее успешное сотрудничество с клиентами показала себя как надёжная страховая компания

с большим перечнем оказываемых услуг и серьезными преимуществами по сравнению с конкурентами.

На вопрос «Есть ли у Вашей страховой компании мобильное приложение» утвердительно ответили лишь 27,02% из числа респондентов, пользующихся страховыми услугами. Уверенными в том, что у их страховой компании отсутствует специальное мобильное приложение для клиентов оказались 16,22% опрошенных. Однако, ответы на данный вопрос показывают, что более половины страхователей (56,76%) не знают, существует ли у выбранной ими страховой компании такой мобильный сервис (Таблица 2). Таким образом, большинство клиентов не были уведомлены в том, есть ли у страховой компании приложение или нет. Можно сказать, что пользуются мобильными приложениями страховых компаний менее 30% страхователей.

Следовательно, практически половина опрошенных считает, что данный вид взаимодействия страховой компании и страхователя является довольно удобным и современным.

Наибольшее число скачиваний мобильных приложений наблюдается у таких страховых компаний, как Росгосстрах и Альфа. Данный показатель превышает 100000 скачиваний. Второе место принадлежит Ингосстраху, РЕСО и ВСК, где количество скачиваний составляет более 50000. Страховая компания Согласие занимает третье место. Данное приложение установили на своих телефонах более 1000 человек.

Таблица 1. Активность пользователей мобильных приложений

Показатель	Ргс	Ингосстрах	Ресо	Альфа	Вск	согласие
Количество скачиваний	Более 100000	Более 50000	Более 50000	Более 100000	Более 50000	Более 1000
Количество оценок	1373	2520	440	8350	721	93
Средняя оценка	1,7	4,2	2	4	3,1	3

Однако оценок по данным мобильным приложениям гораздо меньше. Наибольшее количество оценок, равных 8350, поставили компании Альфа. На втором месте мобильное приложение компании Ингосстрах, его оценили 2520 человек. Третье место принадлежит Росгосстраху, где количество оценок составило 1371. Мобильное приложение страховой компании ВСК оценили 721 человек. Четвертое и пятое место принадлежат РЕСО и Согласие, где количество оценок составляет 440 и 93, соответственно.

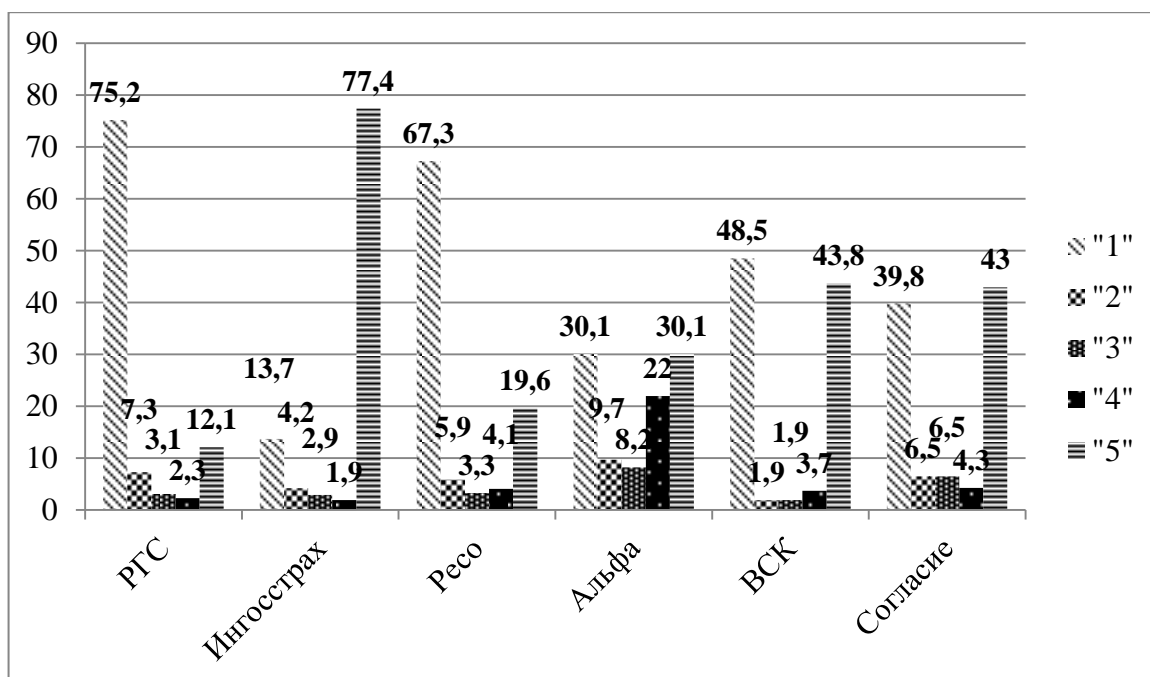


Рисунок 2. – Оценки пользователей мобильных приложений

Что касается средней оценки мобильным приложениям страховых компаний, то можно сделать следующие выводы: наибольшая средняя оценка пользователей, равная 4,2, выставлена мобильному приложению компании Ингосстрах. Немного отстает компания Альфа, где средняя оценка составляет 4. Наименьшая оценка выставлена компании РЕСО (2) и Госгосстрах (1,7). Промежуточное положение занимает мобильное приложение страховой организации ВСК и Согласие. Пользователями выставлена средняя оценка, равная 3,1 и 3, соответственно.

Таблица 2 – Сравнительный анализ приложений СК

Функция/бонус	Росгосстрах	ВСК	Альфа Страхование	Ресо	Согласие	Ингосстрах
Кнопка SOS	+	+	+	-	+	-
Подробные пошаговые инструкции при наступлении страхового случая	+	+	+	+	+	+
Обслуживание не только корпоративных клиентов	+	-	+	+	+	+
Перевод денежных средств с карты на карту потерпевшему, являющемуся клиентом СК, при личной договорённости с ним	+	-	-	-	-	-
Заявка на выплату при страховом случае	+	-	-	-	-	+
Связь с личным страховым агентом, а не оператором	-	-	-	+	-	-
Распознавание текста и автозаполнение документов по фотографии или скану	-	-	-	-	-	+
Скидки при покупке продукта через приложение	+	-	+	-	-	-

Таким образом, на основании изученных нами материалов, мы можем сделать вывод, что приложения, оцененные в большей степени в 4 и 5 баллов, такие как ВСК, Согласие и Ингосстрах, являются наиболее удобными и полезными для страхователей, так как с их помощью можно более полно удовлетворить потребности клиентов. Однако, стоит отметить, что каждое из рассмотренных приложений по сути имеет свои достоинства.

Таким образом, на основании таблицы 7 можно сделать следующие выводы. Во-первых, необходимой тревожной кнопкой «SOS» обладают лишь 4 приложения из 6. Данная функция является необходимой для страхователя

при наступлении страхового случая, так как именно с её помощью можно быстро в экстренной ситуации связаться со страховой компанией, получить всю необходимую информацию о дальнейших действиях. Отсутствие данной функции является серьёзным недочётом для страховых компаний «РЕСО гарантия» и «Ингосстрах».

Во-вторых, следует отметить, что перевод денежных средств с карты на карту предусмотрен лишь в страховой компании «Росгосстрах». Что является относительным преимуществом данного приложения по сравнению с другими.

В-третьих, автозаполнение и автораспознавание текста с фотографий предусмотрено лишь в приложении от страховой компании «Ингосстрах». Данная функция является безусловно удобной для клиентов, так как можно просто сфотографировать нужный документ и поля автоматически заполнятся. То есть нет необходимости тратить время на заполнение пустых граф в электронных бланках, а так же отсутствует вероятность допущения ошибки при заполнении данного документа, так как всё делает программа.

В-четвёртых, такая функция, как круглосуточная связь с личным страховым агентом посредством приложения предусмотрена лишь в приложении «РЕСО гарантии». Во всех остальных случаях можно связаться лишь с дежурным оператором.

Таким образом, проведя собственное исследование мобильных приложений страховых компаний по функционалу, получаем следующие оценки по 8 балльной системе: «Росгосстрах» - 6; «Альфа Страхование» - 4; «Ингосстрах» - 4; «РЕСО гарантия» - 3; «Согласие» - 3; «ВСК» - 2.

Исследование данной проблемы может быть полезно и интересно для тех страховых компаний российского рынка, которые желают значительно расширить свою клиентскую базу, удержать старых клиентов, а так же активно развиваться в сфере мобильных технологий. Для тех компаний, которые действительно понимают, что в ближайшем будущем, чтобы

удержаться «на плаву» и занимать лидирующие позиции, необходимо идти в ногу со временем и следовать за современными течениями. А в скором времени практически все продажи и услуги будут оказываться именно при помощи сети Интернет и мобильных приложений.

Список источников.

1. Лаптева Е.В., Огородникова Е.П. Прогноз состояния страхового рынка на 2018-2020 годы // Финансовая экономика. -2018.- №2. – С.35-41.
2. Образцова В.С., Долгова Т.Г. Мобильные приложения для бизнеса // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2014. №10. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mobilnye-prilozheni..> (дата обращения: 06.10.2018).
3. Шарифьянова З.Ф., Гафиуллина К.А. Электронный страховой полис - сущность, преимущества, проблемы внедрения // Инновационная наука. 2015. №12-1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnyy-strahov..> (дата обращения: 06.10.2018).
4. <https://www.rbc.ru/money/18/10/2016/580622b39a794757cf4d699d>
5. <https://www.rgs.ru/>
6. <https://www.ingos.ru/>
7. <http://www.reso.ru/>
8. <https://www.alfastrah.ru/>
9. <https://www.soglasie.ru/>
10. <https://www.vsk.ru/#?discount>