

АльфаСтрахование:

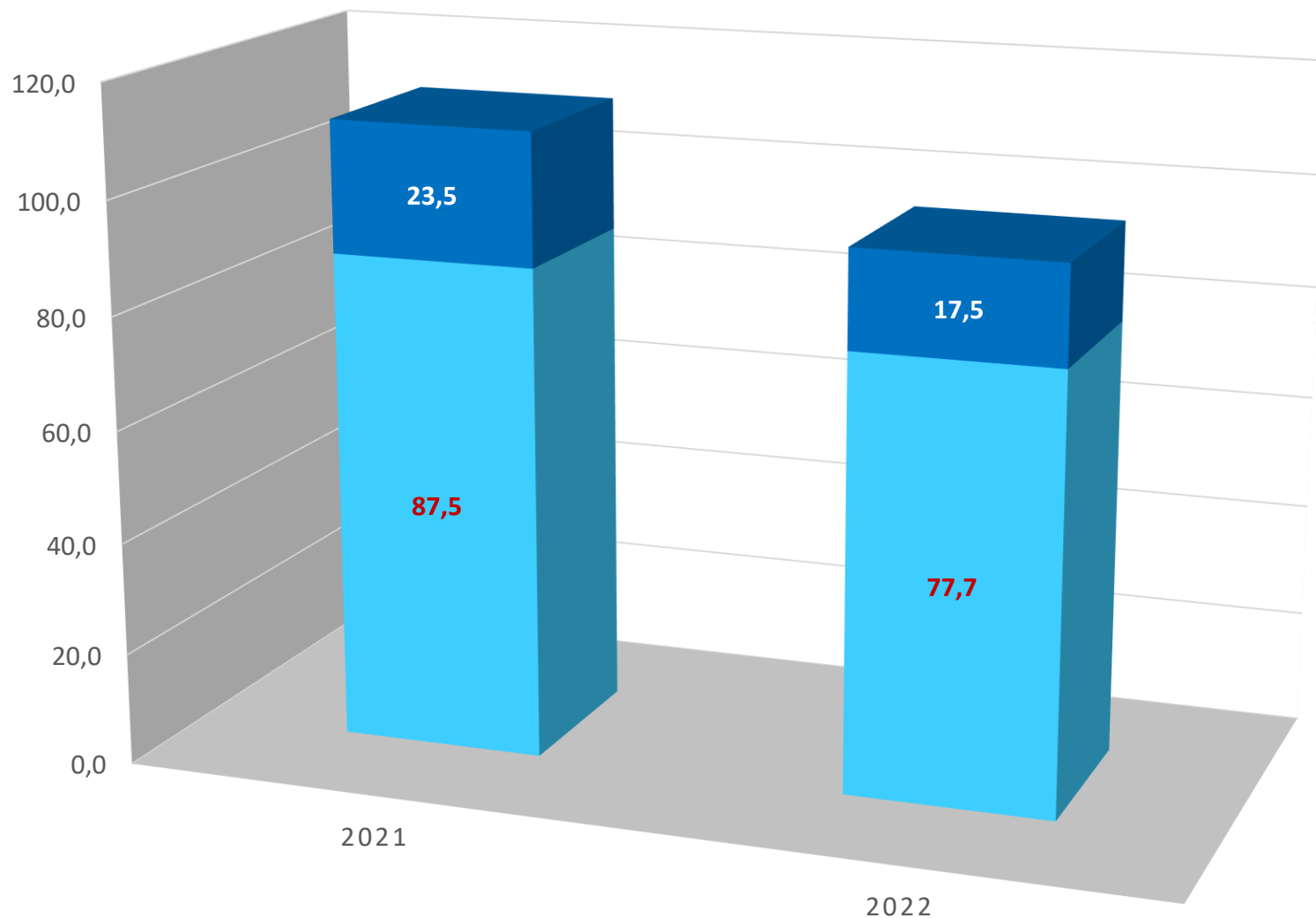
Новые решения для старых проблем



Конференция "Sirena Connect"
Кушадасы, 29 сентября 2023

Авиаперевозки пассажиров в РФ 2022

■ РФ ВВЛ ■ РФ МВЛ



Авиакомпании РФ:

Пассажиры ВВЛ (-11.2%)

Пассажиры МВЛ (-25.5%)

Всего (-14.2%)

Авиаперевозки пассажиров в РФ 2022

■ РФ ВВЛ ■ РФ МВЛ ■ Ино МВЛ



С учетом иностранных авиакомпаний:

Пассажиры ВВЛ (-11.2%)

Пассажиры МВЛ (+1.4%)

Всего (-8.0%)

КЛЮЧЕВОЕ ОТЛИЧИЕ 2023 ОТ 2022: - ЭТО ...



Субсидии. 100 млрд.

Чего ожидать в 2023 (до конца и по итогам года)?



С. Александровский
Группа «Аэрофлот»

— По оценке правительства, пассажиропоток российских авиакомпаний в 2023 году составит 104,5 млн человек — это на 18% меньше, чем в допандемийном 2019-м. Стоит ли ждать ухода с рынка перевозчиков или их объединение?

— Всем приятно сравнивать с 2019-м, который был, наверно, пиковым и лучшим по результатам, но это несопоставимые периоды. Правда, я и сам не знаю, к какой «базе» привязываться в нынешних условиях. При прогнозах я бы оперировал уже показателями 2022-го — то есть годом в новых условиях и реалиях. И дальше как от отправной точки смотрел, как рынок будет меняться.

(интервью РБК, 28.12.2022)



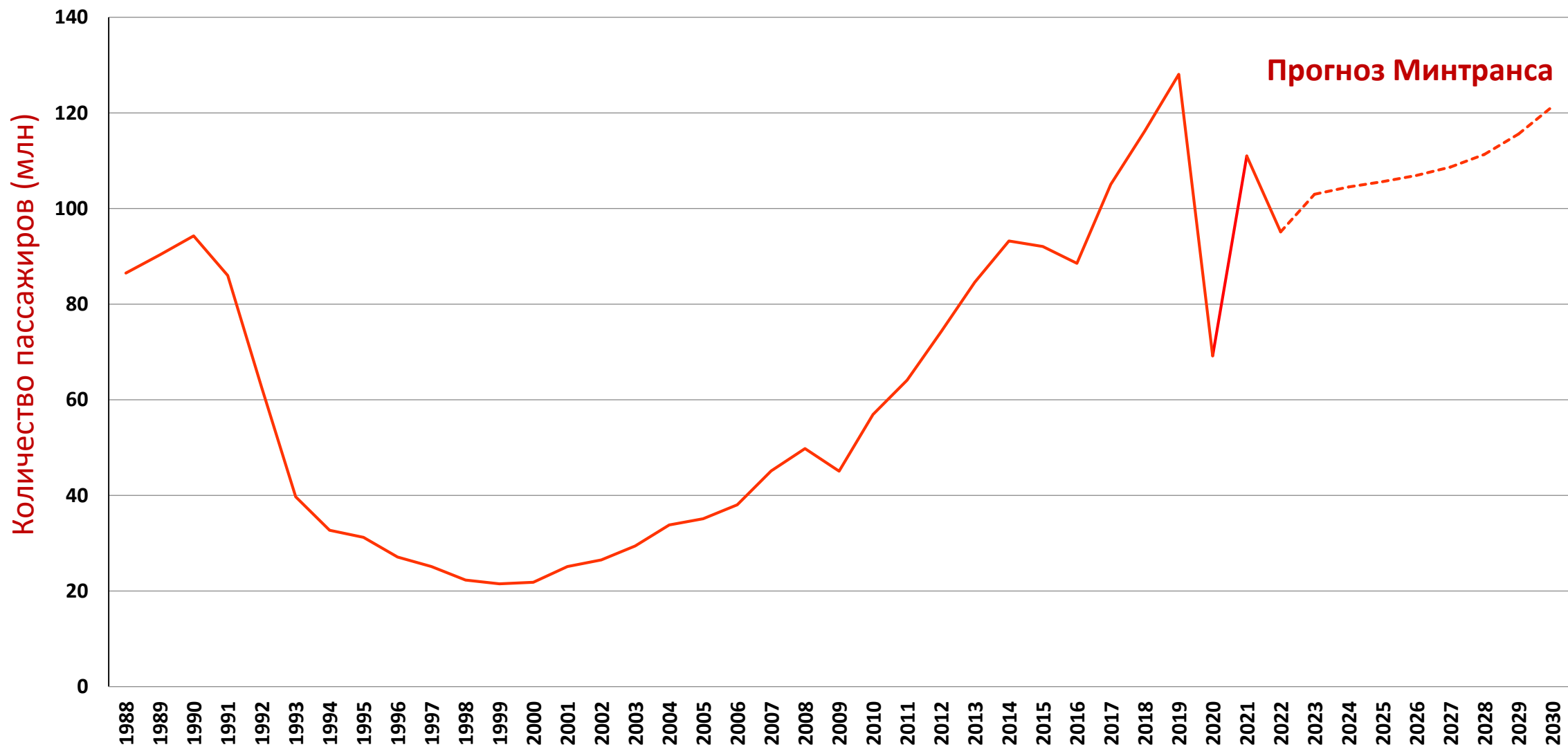
В. Ванцев (Внуково, Азимут)

— Каких финансовых результатов вы ожидаете в 2023 году?

— Сейчас не могу говорить про то, что будет по итогам года. В сегодняшней обстановке очень много неопределенностей, любая цифра — пальцем в небо. Мы корректируем бюджет [«Азимута»] раз в два месяца.

(интервью РБК, 13.07.2023)

Пассажирские перевозки российских АК: Чего ожидать дальше?



Новый фактор неопределенности: Претензии регуляторов

Так что там про «галочки»?

Банк России в 2019г. выразил **мнение** что продажа страховок с предустановленной галочкой при покупке билетов – это **«недопустимая практика»**.

В 2021 мнение превратилось в **«позицию»**, в 2022 – в **рекомендацию** к страховщикам исключить подобную практику.

В марте 2022 ЦБ подключил к процессу **Роспотребнадзор**, их совместное письмо трактует практику как **«нарушение законодательства о защите прав потребителей»**

Позиция и суть претензий ЦБ/РПН:

- Предустановленное согласие на заключение договора страхования – это **«навязывание услуг»**
- При предустановленном согласии потребители **«могут вводиться в заблуждение относительно условий страхования»**

Что сделал Роспотребнадзор?

Вынес около **100 (сотни!) Предостережения** «о недопущении нарушений»



Наши партнеры отказались «сдаться добровольно», поэтому:

8 исков в защиту неопределенного круга лиц против Авиакомпаний
(+ **2 иска** против кикшеринг-операторов)

Мы намерены отстаивать свою позицию и помогаем в борьбе партнерам:

- разрабатываем рекомендации ответов на предостережения
- координируем позиции для судов
- участвуем в судах как третье лицо

Судебные споры о «галочках»: статусы и решения

Партнер (Ответчик)	Дата иска	Истец	1 инстанция (дата решения)	Апелляция (дата определения)	Кассация
	19.07.2022	УРПН по Астраханской области	✓ 19.01.2023	? (жалоба подана)	
	17.06.2022	УРПН по Астраханской области	✓ 17.06.2022	✗ 27.06.2023	? (жалобы поданы)
	29.11.2022	УРПН по Астраханской области	✓ 29.11.2022	? (жалоба подана)	
	30.12.2022	УРПН по Ростовской области	✓ 29.03.2023	✓ 25.09.2023	
	07.08.2023	УРПН по Астраханской области	? 		
	01.08.2022	УРПН по Астраханской области	✓ 22.03.2023	? (жалоба подана)	
	03.05.2023	УРПН по Республике Татарстан	✓ 23.08.2023		
	сент.23 (еще не принят)	УРПН по Астраханской области	? 		

Задача сохранения темпов роста в условиях ограничений

Дано:

- Органический рост (перевозок) исключен.
- Доходы населения не растут.
- Цены на страховки поднимались уже неоднократно.
- Добавились претензии регуляторов о якобы навязывании.

Задача:

- Обеспечить **дальнейший рост** доходов от продажи страховых услуг.
- Сохранить лояльную к страхованию базу клиентов-ЧЛП.
- Избежать потерь в конверсии (трафик в билеты; билеты в доп.услуги).
- Избежать неконтролируемого роста риска запрета “opt-out”.

Решение: ...

Продолжать
регулярно
индексировать
цены?...

Попробовать
продавать
другие виды
страховок?...

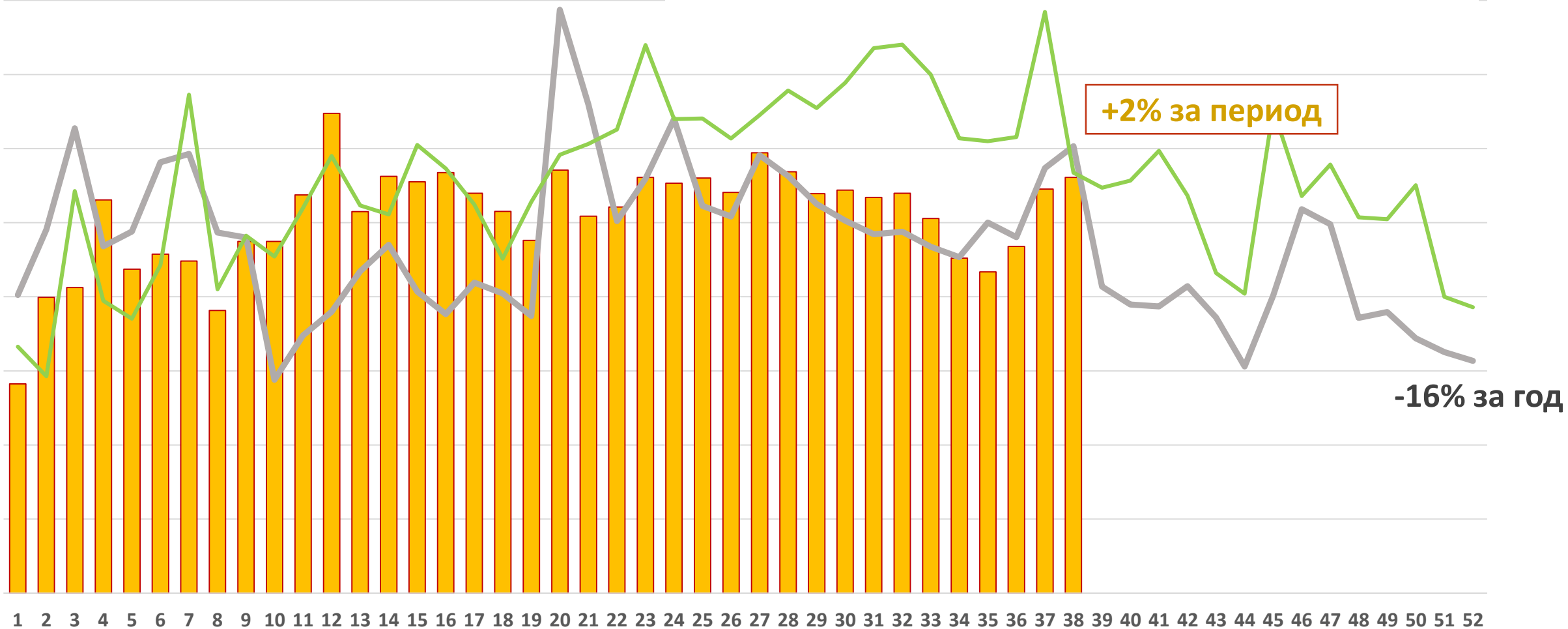
Включить и
другие
страховки
“opt-out”?...

Попробовать
продавать
другие
доп.услуги?...

Авиакомпании (direct online):

нетто*-продажи полисов, шт. по неделям
2023 vs 2022

■ 2023 — 2022 — 2021

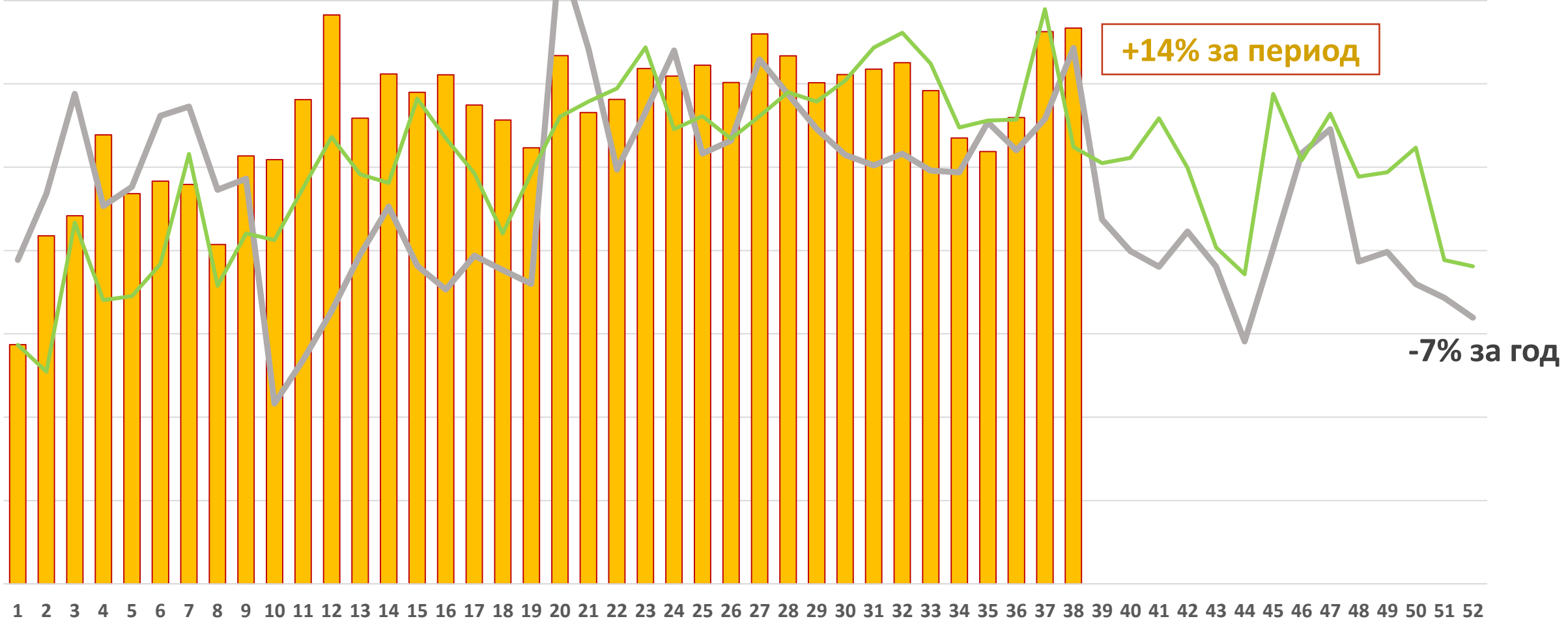


* Кол-во реализованных страховок на перелет (включая «отмену поездки»).
Оформленные минус аннулированные (возвращенные).

Авиакомпании (direct online):

нетто*-выручка, в руб. по неделям
2023 vs 2022

■ 2023 — 2022 — 2021

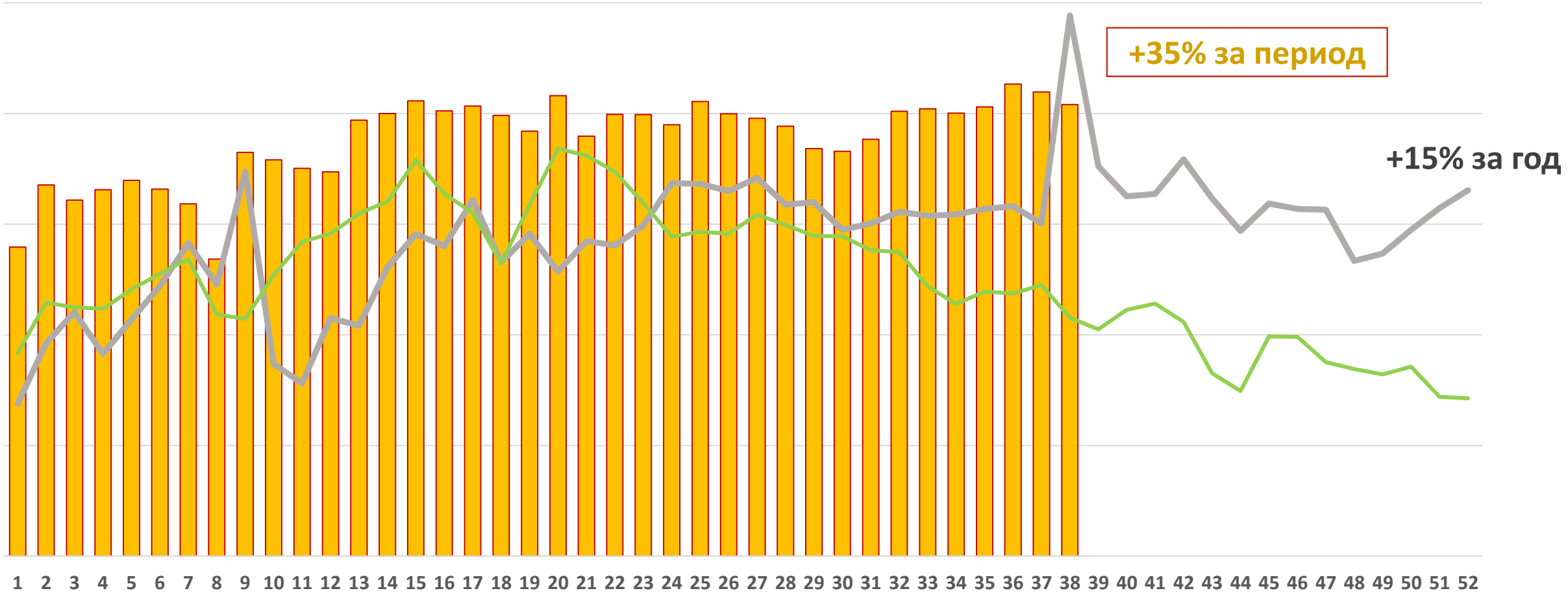


* Кол-во реализованных страховок на перелет (включая «отмену поездки»).
Оформленные минус аннулированные (возвращенные).

ОТА (авиабилеты):

нетто*-продажи полисов, шт. по неделям
2023 vs 2022

■ 2023 — 2022 — 2021

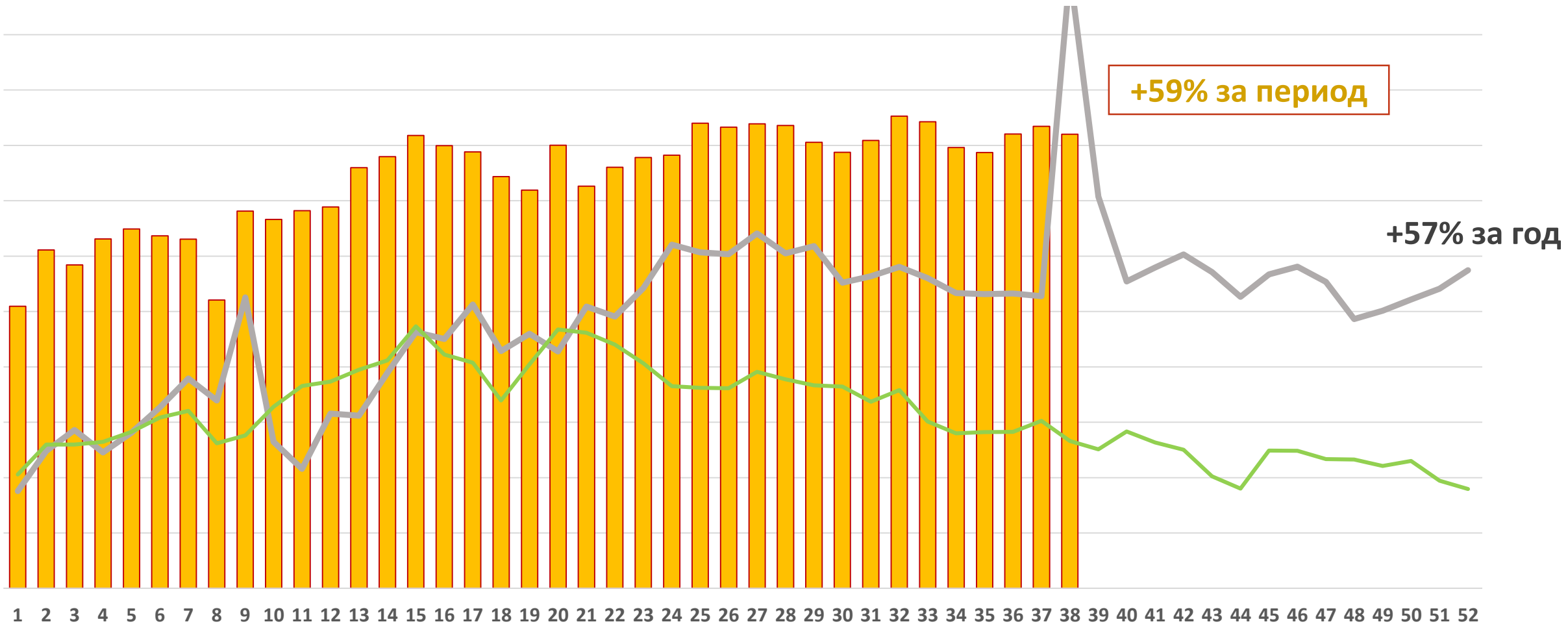


* Кол-во реализованных страховок на перелет (включая «отмену поездки»).
Оформленные минус аннулированные (возвращенные).

ОТА (авиабилеты):

нетто*-выручка, в руб. по неделям
2023 vs 2022

■ 2023 — 2022 — 2021



* Кол-во реализованных страховок на перелет (включая «отмену поездки»).
Оформленные минус аннулированные (возвращенные).

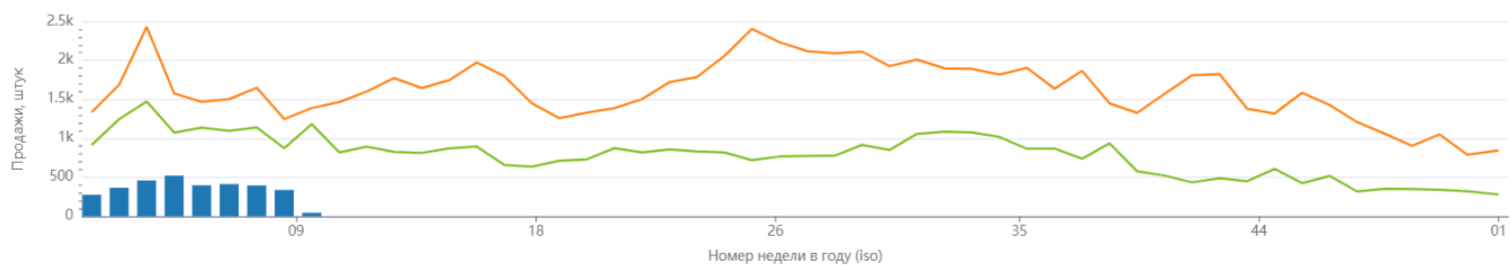
Что (лучше) покупают?

AntiCovid 2.0 для пассажиров

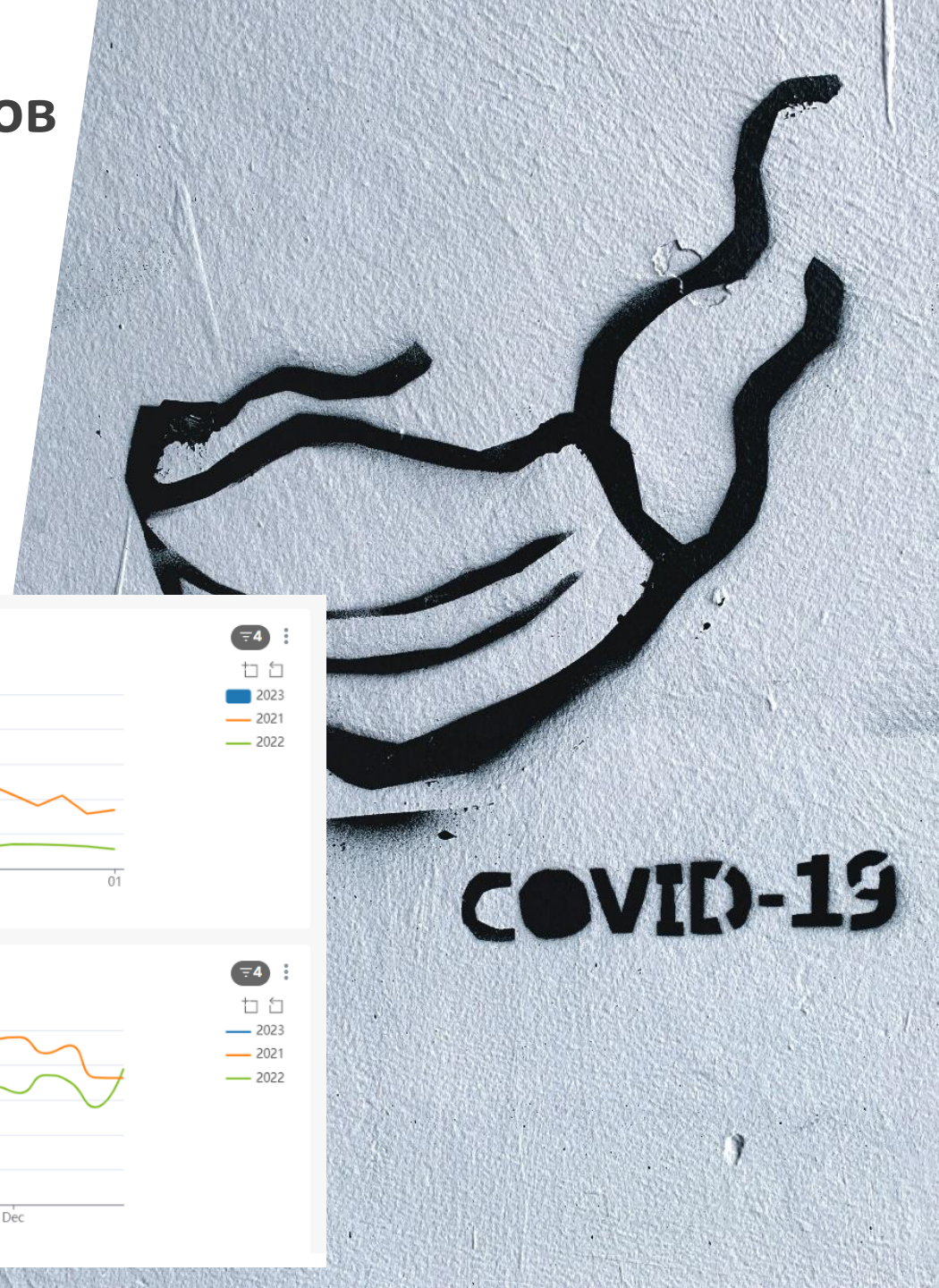
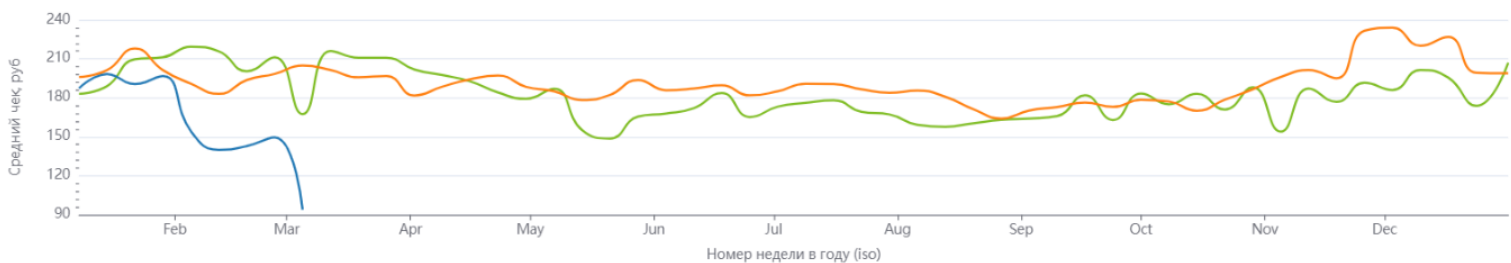
Covid «умер»: как актуальная повестка, и как возможность для продажи спец. продуктов

(но это не точно...)

Сальдо продаж, штук



Средний чек



«Онлайн врач в поездку» (ака «Телемедицина»)

Много шума из (как оказалось) ничего:

Мы запустили продажи через 7 авиакомпаний.

Средняя конверсия: opt-out < 4% / opt-in < 0,05%.

Наша ЦА не понимает ценности телемедицины в поездках (особенно по РФ)

Индекс заинтересованности в продукте (опросы AC при замерах NPS) – 2,2 из 5,0

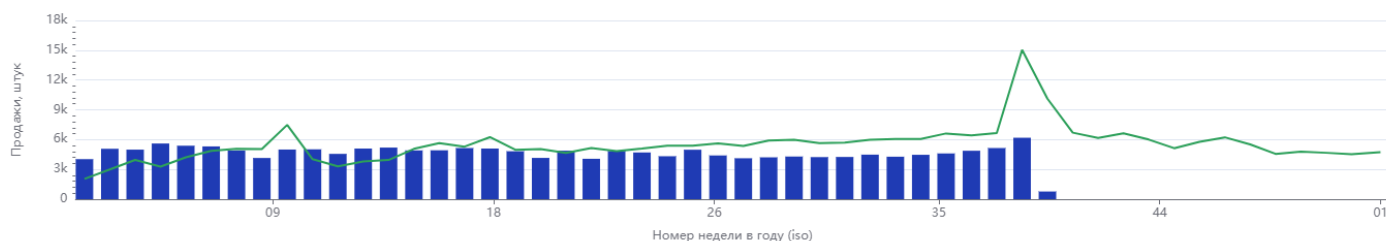


Отмена поездки

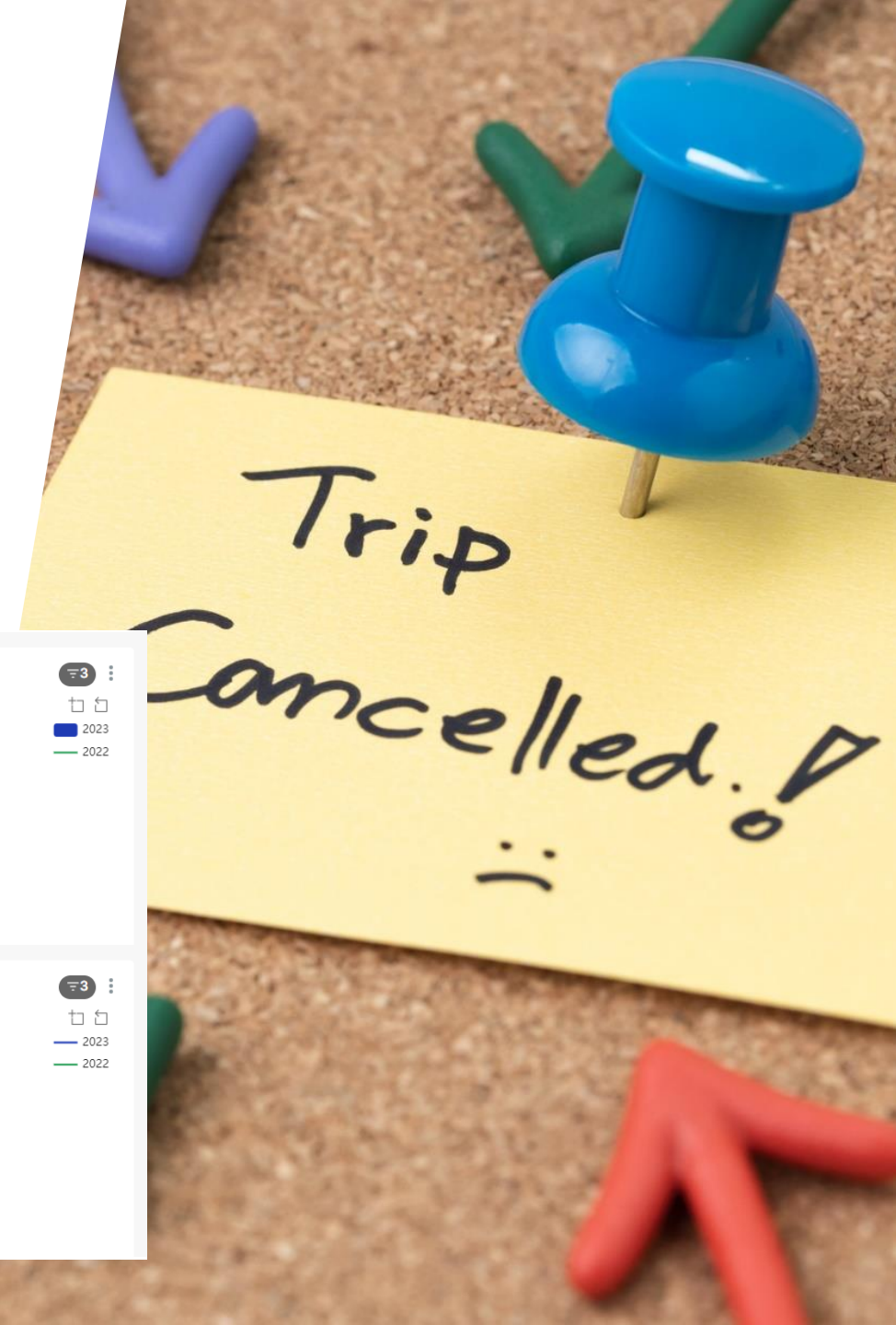
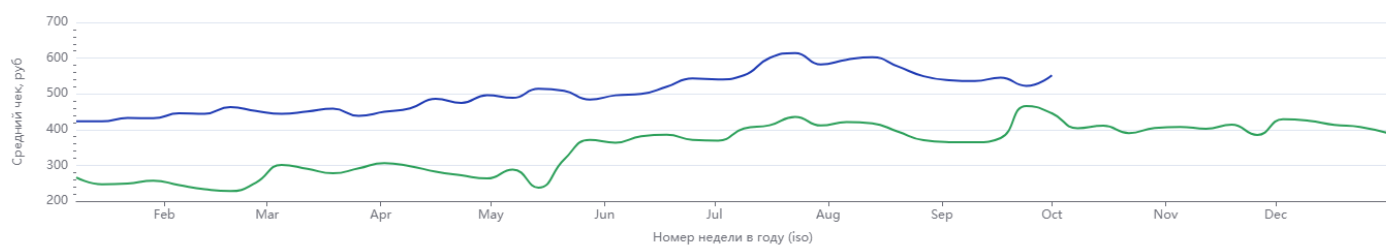
Смена мотиватора: когда боятся не заболеть, а «просто не улететь».

Всплеск продаж остался в 2022, но спрос стабилен – несмотря на существенное повышение цен

Сальдо продаж, штук



Средний чек



Отмена поездки

Что включено?

Мы вернем деньги за **невозвратный билет** или компенсируем его обмен, если:

- Пассажир или его попутчик тяжело заболел или получит травму
- Поездка отменилась/перенеслась из-за заболевания COVID-19 или самоизоляции после контакта с заболевшими
- Клиенту откажут в визе или она придет с задержкой
- Залив или пожар в квартире (доме) пассажира заставит менять планы
- Украдут паспорт или другие документы
- По пути в аэропорт или накануне произойдет ДТП
- **... и во многих других случаях**



Отмена поездки

Расширение покрытия

Рассматриваем случаи как страховые:

- Призыв на срочную военную службу, на военные сборы
- Призыв на военную службу по мобилизации
- Отмена поездки родственников, которые планировали совместное путешествие с призванным на военную службу и также были застрахованы

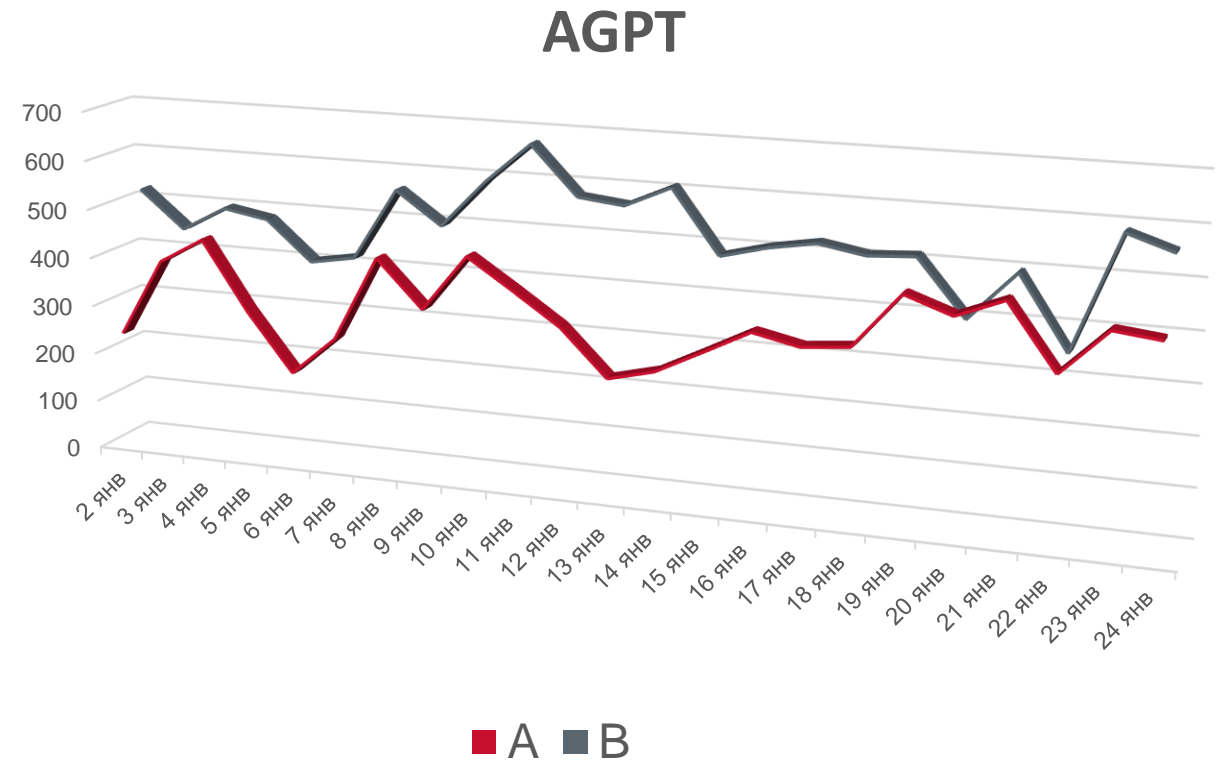
Не страховые случаи:

- Получение повестки до начала срока страхования (до оформления полиса)
- При отсутствии повестки:
Временные или постоянные ограничения на выезд из страны или с места жительства



A/B-тесты как часть функционала системы TES

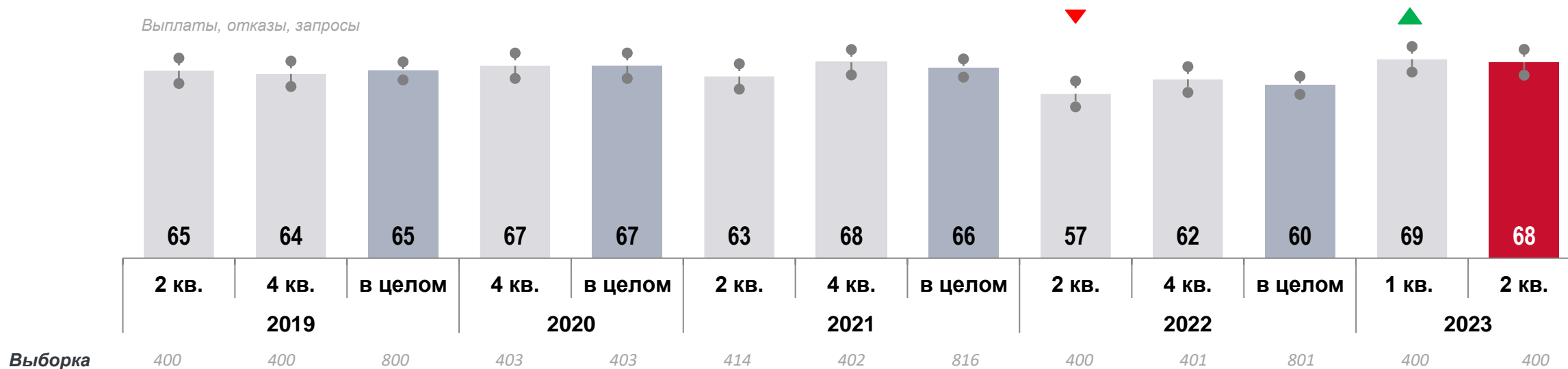
- Проверка ценовых гипотез в рамках одного продукта
- Сравнение эффективности продаж в двух сегментах траффика и выбор оптимального
- Отслеживание результатов на дашборде в ежедневном формате
- Не требует дополнительных настроек!
(у АК с современной REST-интеграцией)



NPS по обращениям – основная часть стратегии

«С какой вероятностью вы порекомендуете полис от АС своим друзьям, знакомым и близким?»

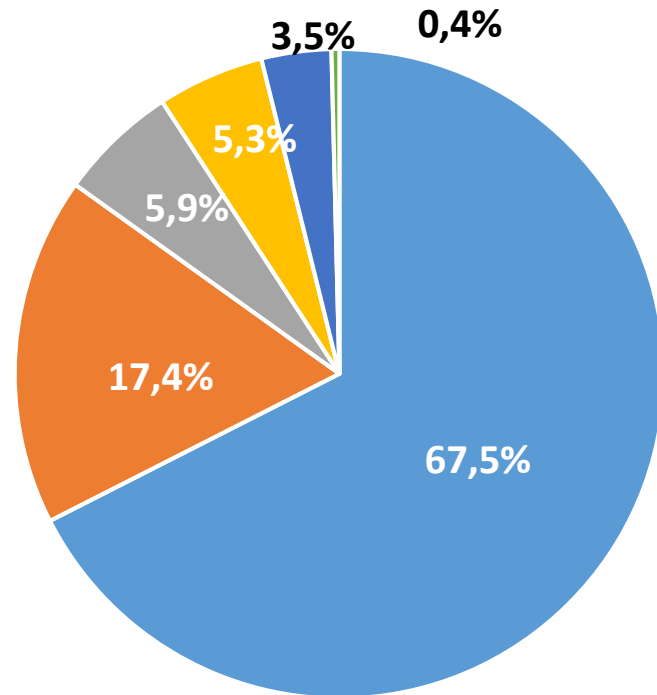
Выплаты, отказы, запросы



- ✈ 80% респондентов оценивают продукты АС на 9-10 из 10
- ✈ Временное снижение NPS в 2022г. из-за невыплат при закрытии а/п и отключения СМВ
- ✈ К началу 2023 вернули качество сервиса на прежнюю высоту
- ✈ Меряем NPS теперь вдвое чаще и масштабнее

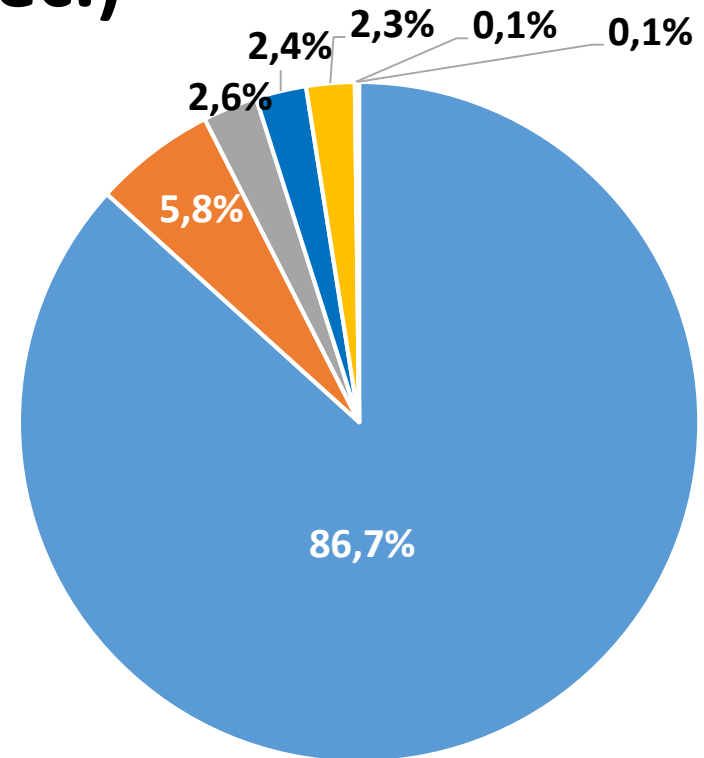
В каких случаях чаще всего работает страховка

2022 год



- Задержка рейса
- Отмена рейса
- Потеря или повреждение багажа
- Задержка багажа
- Отмена поездки
- Несчастный случай

2023 (8 мес.)



- Задержка рейса
- Отмена рейса
- Потеря или повреждение багажа
- Отмена поездки
- Задержка багажа
- Потеря стыковки
- Несчастный случай

Отмена рейса: расширенная защита

За те же деньги!

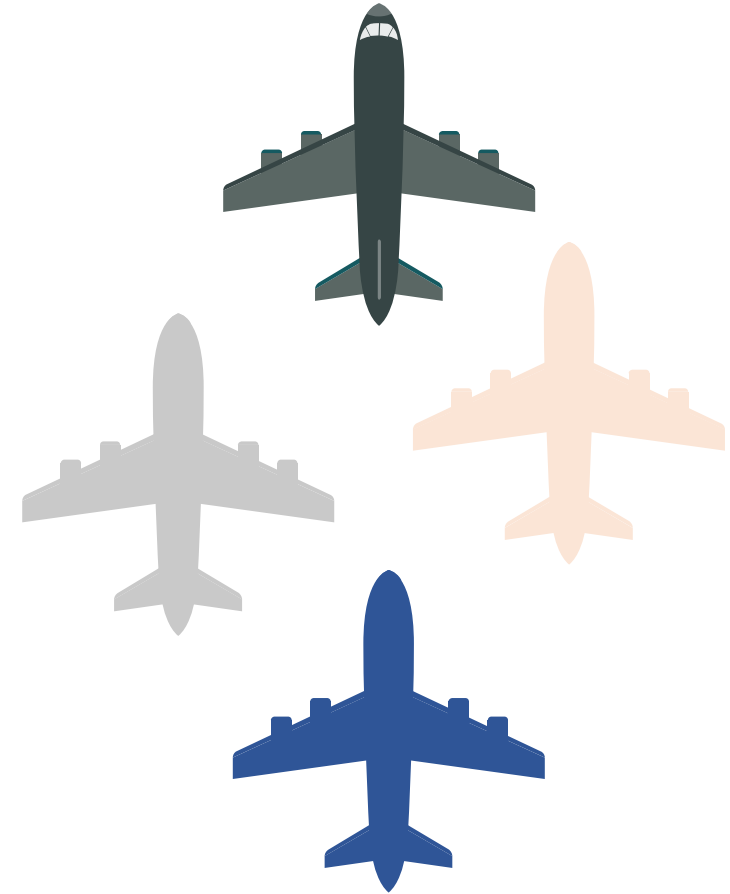
- ✓ Прозрачное и понятное описание покрытия для клиента
- ✓ Выплаты при предварительной отмене рейса
- ✓ Выплаты при отмене за сутки до рейса
- ✓ Выплата в случае последовавшего отказа от поездки
- ✓ Еще меньше документов для получения выплаты!

Предварительные отмены рейсов

- ✓ Выплата когда АК заблаговременно отменяет рейс
- ✓ Доплата за переоформление билета
- ✓ Оплата дополнительных дней проживания
- ✓ Компенсация предоплаченных трансфера, аренды авто и пр.

Потеря стыковки

- ✓ Продукт с динамической ценой
- ✓ Потеря стыковки как опция на перелет





Система Моментальных Выплат (СМВ)

Деньги на карту за минуту при задержке рейса

- События и новости
- Импорт-замещение ПО
- Планы по развитию



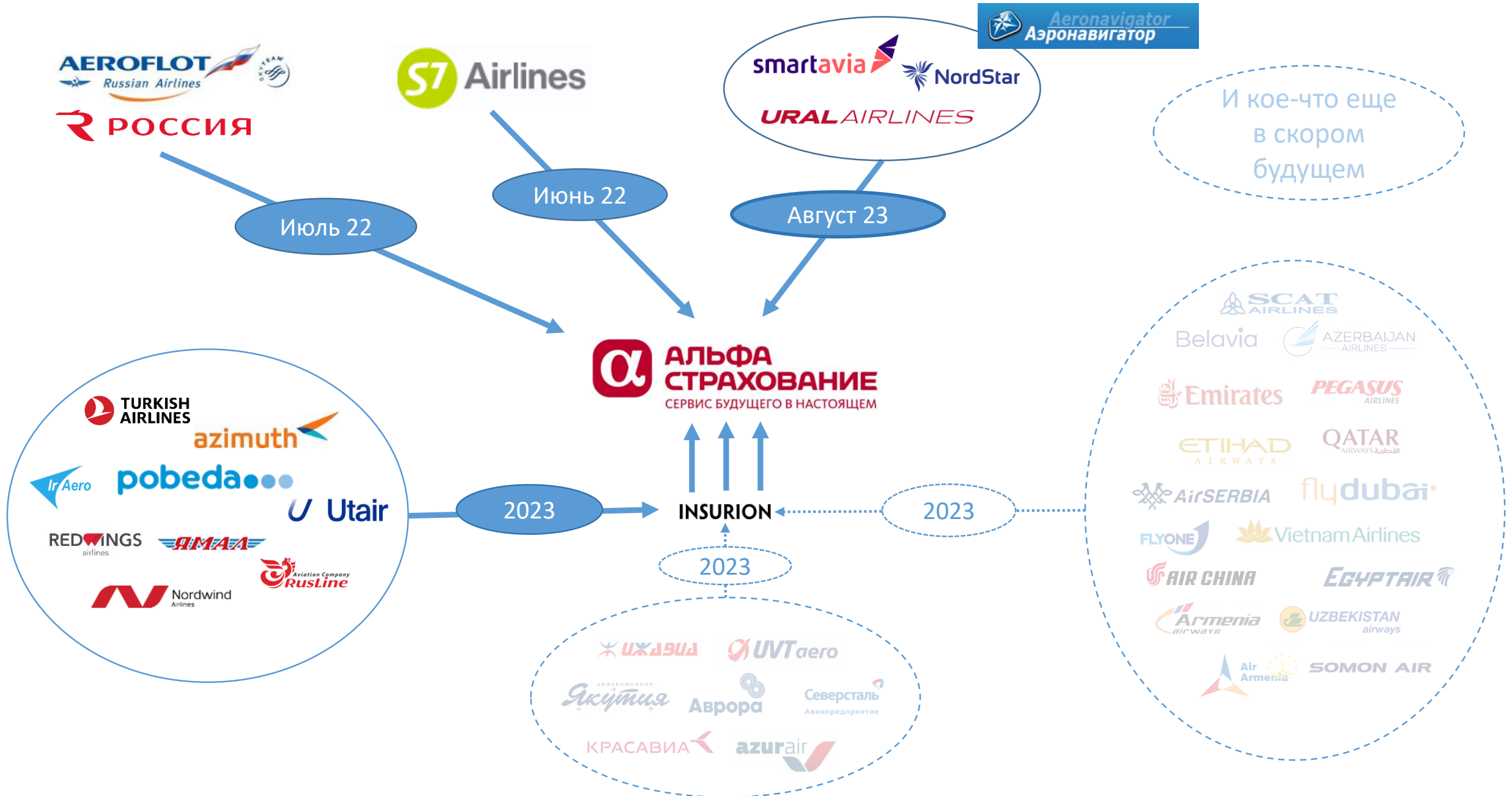
24.02–07.03.2022 года

(закрытие южных а/п, последовавшие отмены и сбои в расписании)

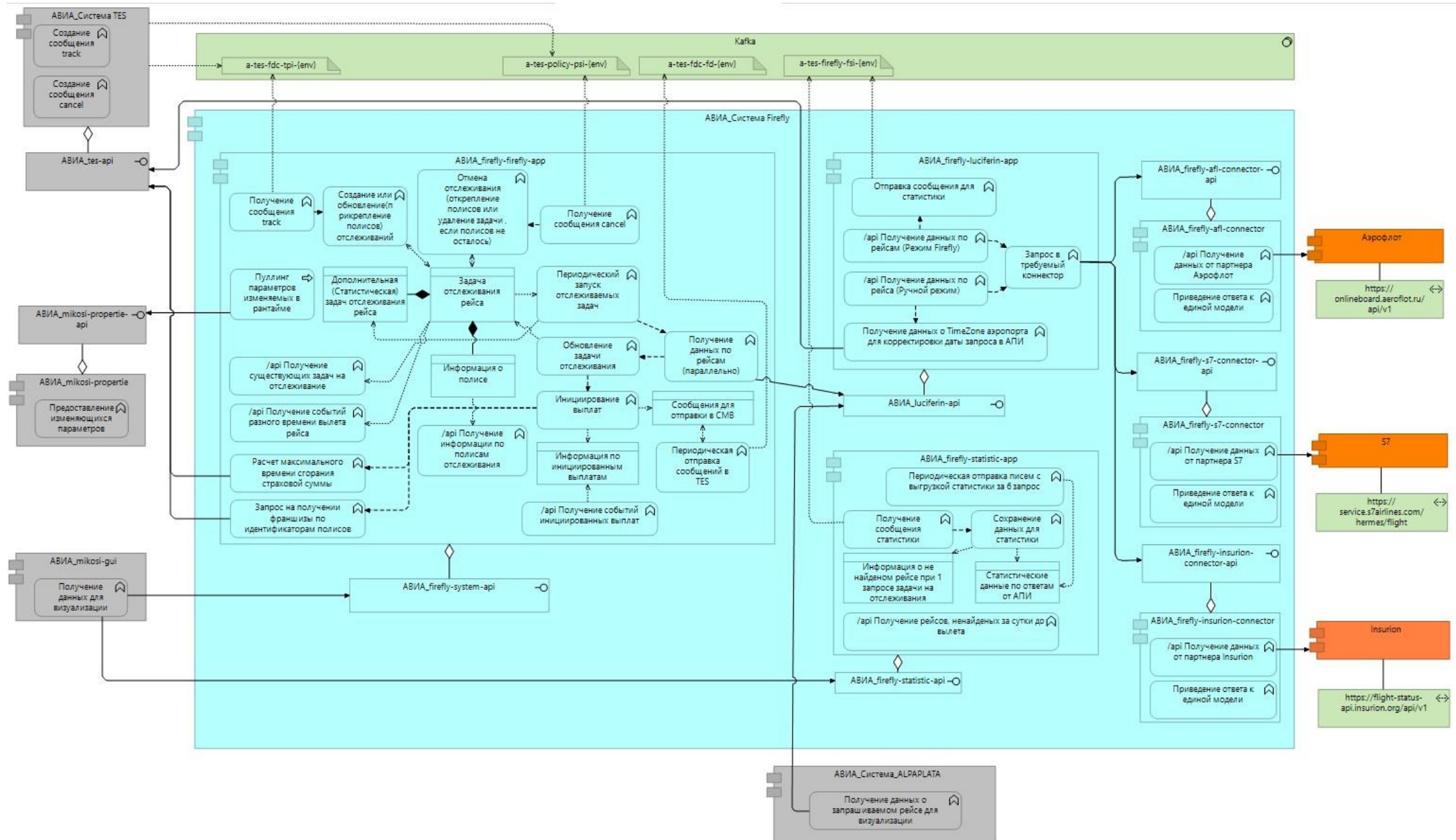
**«Прощальный аккорд»
прежней системы**

СМВ АльфаСтрахование:
> 1 500 000 рублей

Разработали полностью новую систему мониторинга статусов



Одновременно: переделали многое из того что «под капотом»



Проблемы бликов и засветов на фото, рукописных паспортов, а также ошибки ввода ФИО при бронировании ...

Серия и номер полиса:

247.AFL.FOC79036282

Открыть полис

Наименование агента:

Аэрофлот

Срок страхования:

30.12.2021

09.01.2022

Выплата СМВ

Сумма: 3000 RUB

Статус: Застрахованная persona выбрана для дальнейшей выплаты

Дата изменения статуса: 10.01.2022 18:29:49

Документы

📄 Паспорт (Фамилия и Имя не совпадают с введенными.)

10.01.2022 18:28:02

📄 Паспорт (Фамилия и Имя не совпадают с введенными.)

10.01.2022 18:29:49

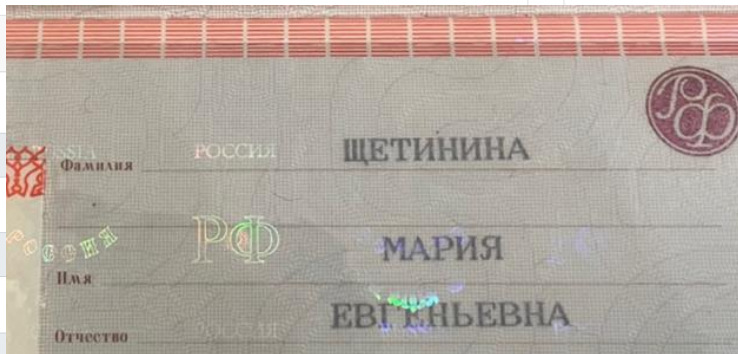
Фамилия:

MARIYA

Имя:

SHCHETININA EVGENEVNA

Отчество:



Комментарии

Комментарий:

Добавить

Документы

Дата загрузки

Добавил

... теперь не препятствия для получения МВ

Карточка убытка МВ # 139809

Полис

Серия и номер полиса:

247.ТТ.FO95787397

Открыть полис

Наименование агента:

Tutu

Срок страхования:

16.07.2022 16.07.2022

Застрахованный

Статус: В работе

Выплата СМВ

Сумма: 3000 RUB

Статус: Ручная сверка паспорта

Дата изменения статуса: 20.07.2022 15:14:43

Документы

Паспорт (Дата рождения не читаема.)	20.07.2022 15:10:01
Паспорт (Дата рождения не читаема.)	20.07.2022 15:10:53
Паспорт (Фамилия и Имя не читаемы.)	20.07.2022 15:14:05
Паспорт (Дата рождения не читаема.)	20.07.2022 15:14:43

Заблокировать

Проверка пройдена

Отказать

Создать доплату

7% моментальных
выплат получены
благодаря этой
доработке

Моментальные выплаты родителям за застрахованных детей

16:01
Сообщения demo.pass.alfastrah.ru

Заполните имя

Отчество законного представителя

Серия/номер паспорта законного представителя ⓘ

Серия/Номер

Заполните серию и номер паспорта

Телефон

+7 (926)-029-04-54

Email законного представителя

test@test.ru

Заполните email

Подтверждаю указанные данные

Приложите фотографию первого разворота паспорта родителя(опекуна) одним снимком

Приложите фотографию свидетельства о рождении

© 2008 — 2022 АО «АльфаСтрахование». Регистрационный номер 2239 в ЕГР ССД.
В состав «Альфа-Групп»

Qplata Список убытков Мои убытки Новый убыток Реестры убытков Выгрузка Юникус Агенты МВ ⓘ Информация о рейсе В Mikos

Карточка убытка МВ # 785135

Статус: Оплачен 01.01.2023

Выплата СМВ

Сумма: 1000 RUB
Статус: Оплачена
Дата изменения статуса: 01.01.2023 13:43:17

Документы

Заявление на выплату	01.01.2023 13:42:48
Паспорт родителя	30.12.2022 22:24:13
Свидетельство о рождении	30.12.2022 22:24:13

Комментарии

Новый комментарий: [Добавить](#)

Полис

Серия и номер полиса:
247.S7.FO118962613
[Открыть полис](#)

Наименование агента:
S7

Срок страхования:
30.12.2022 07.01.2023

Застрахованный

Фамилия:
Shmidt

Имя:

9% моментальных выплат получены благодаря этой доработке

11-13.12.2022 года

(ледяной тропический ливень в Москве)



СМВ АльфаСтрахование:
~ 1 000 000 рублей

СОЧИ ЗАВИСНУТЬ В **SOCHI**

18-20.03.2023 года

(густой туман в аэропорте Сочи и окрестностях)

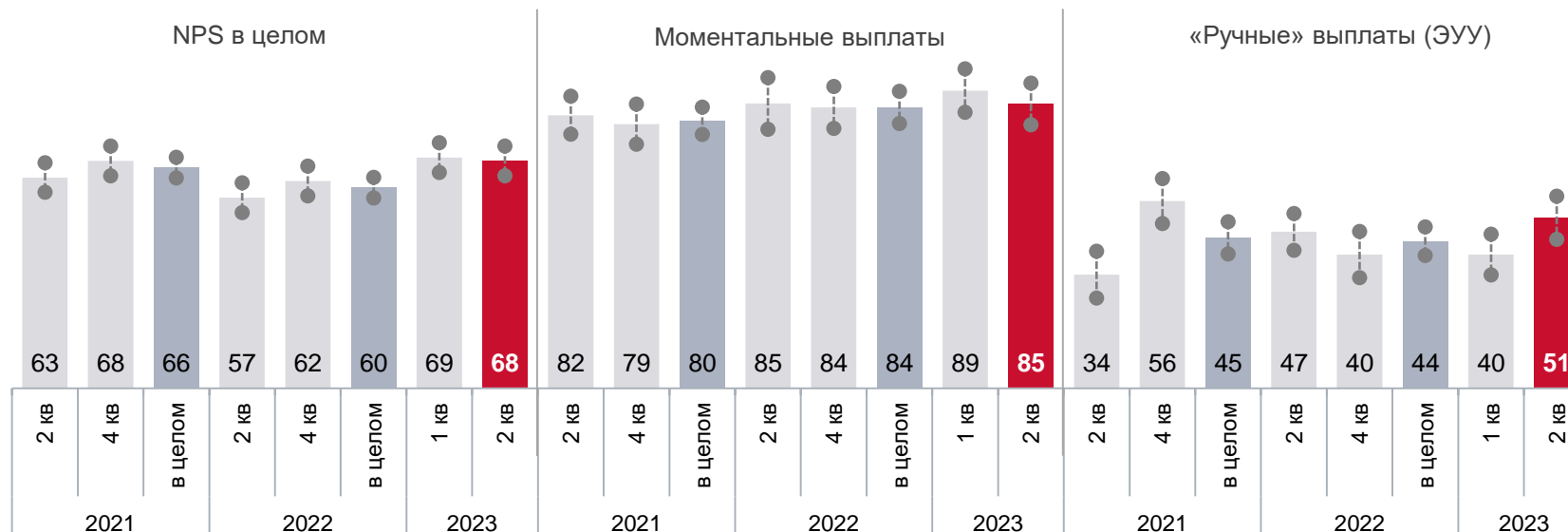
СМВ АльфаСтрахование:
> 1 800 000 рублей (250+ случаев)

Как оценили перезапуск СМВ клиенты

Качество сервиса не снизилось – в 1 квартале даже рекорд NPS!

Доработки СМВ помогли сделать счастливыми еще больше клиентов

Расширение мониторинга статусов на все АК увеличит долю МВ и NPS по продукту в целом.



Отзывы клиентов с МВ после перезапуска

4 ч / 2 000 руб.

Приятно иметь дело с таким страхованием! Все четко! На себя и ребенка выплату по задержке рейса в аэропорту вылета, получила. Спасибо! 👍

13 ч / 5 500 руб.

Обожаю ваши авиалинии!!!летаю только с вами)

5 ч / 2 000 руб.

Все быстро и легко

5 ч / 2 000 руб.

Очень довольна. Быстрое рассмотрение. Моментальный перевод. Простота оформления.

15 ч / 6 500 руб.

Молодцы! Так держать! А страховку ОСАГО в Вас получить можно? Очччень хотелось бы!

6 ч / 2 500 руб.

внесите инфу о размере файла и дайте возможность копипаста номера карты

4 ч / 1 000 руб.

Добрый день, впервые получила выплату, столкнувшись с задержкой рейса. Спасибо, приятный бонус, который пригодится с учетом того, что следующий перелет теперь только вечером.

9 ч / 3 500 руб.

прекрасный сервис! вы молодцы!

28 ч / 15 000 руб.

Пока не получил бабосик но очень жду

21 ч / 9 500 руб.

Удобно быстро, только прилетел в аэропорт форма автоматически заполнилась выплата пришла сразу

27 ч / 8000 руб.

Благодарю, деньги поступили в течении 20 секунд, очень здорово и приятно

8 ч / 3 000 руб.

Очень хорошо, что есть такого рода выплаты. Но было бы хорошо, если бы рейс все-таки не задерживали)

6 ч / 1 500 руб.

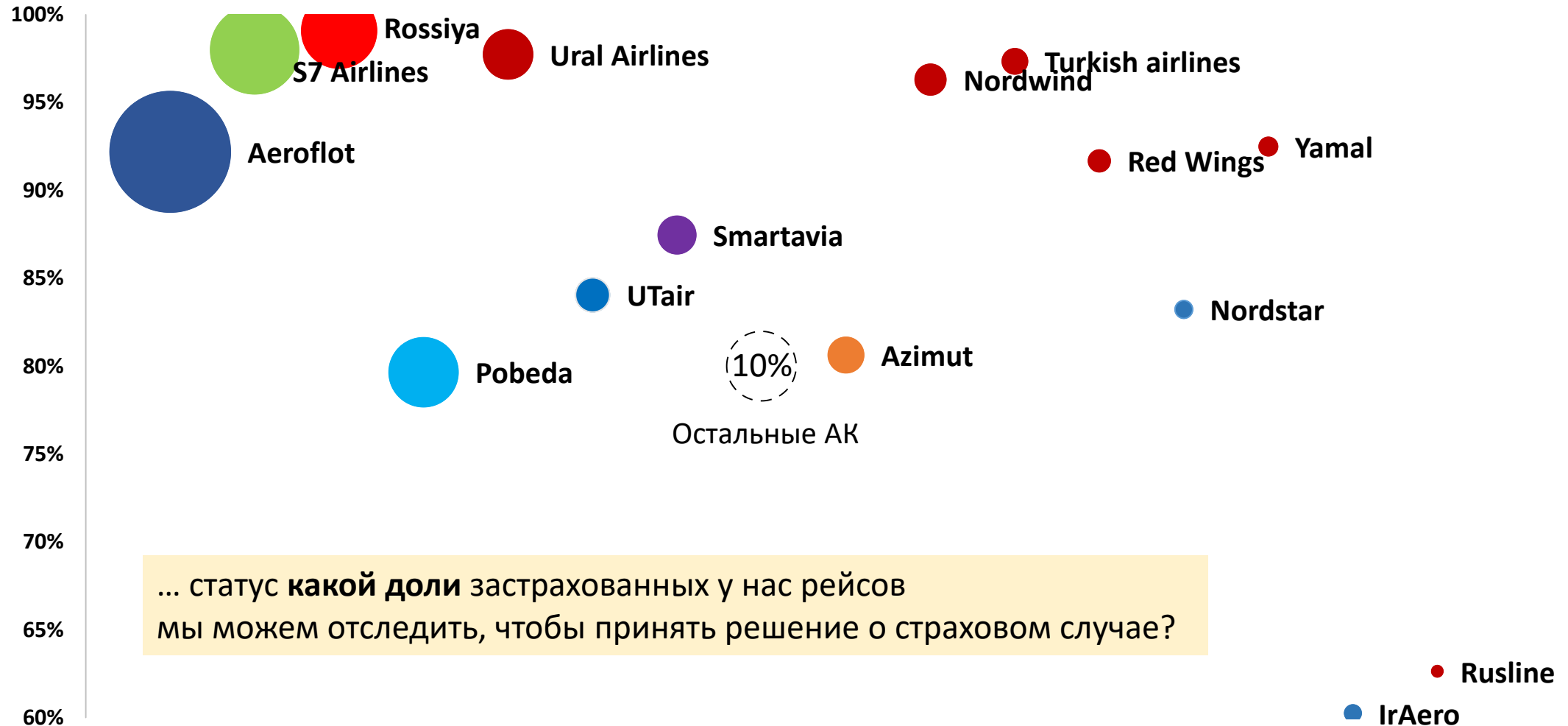
Спасибо! Превзошло мои ожидания! Вы большие молодцы и профессионалы!!! Лучшая страховая компания!!!

22 ч / 8 000 руб.

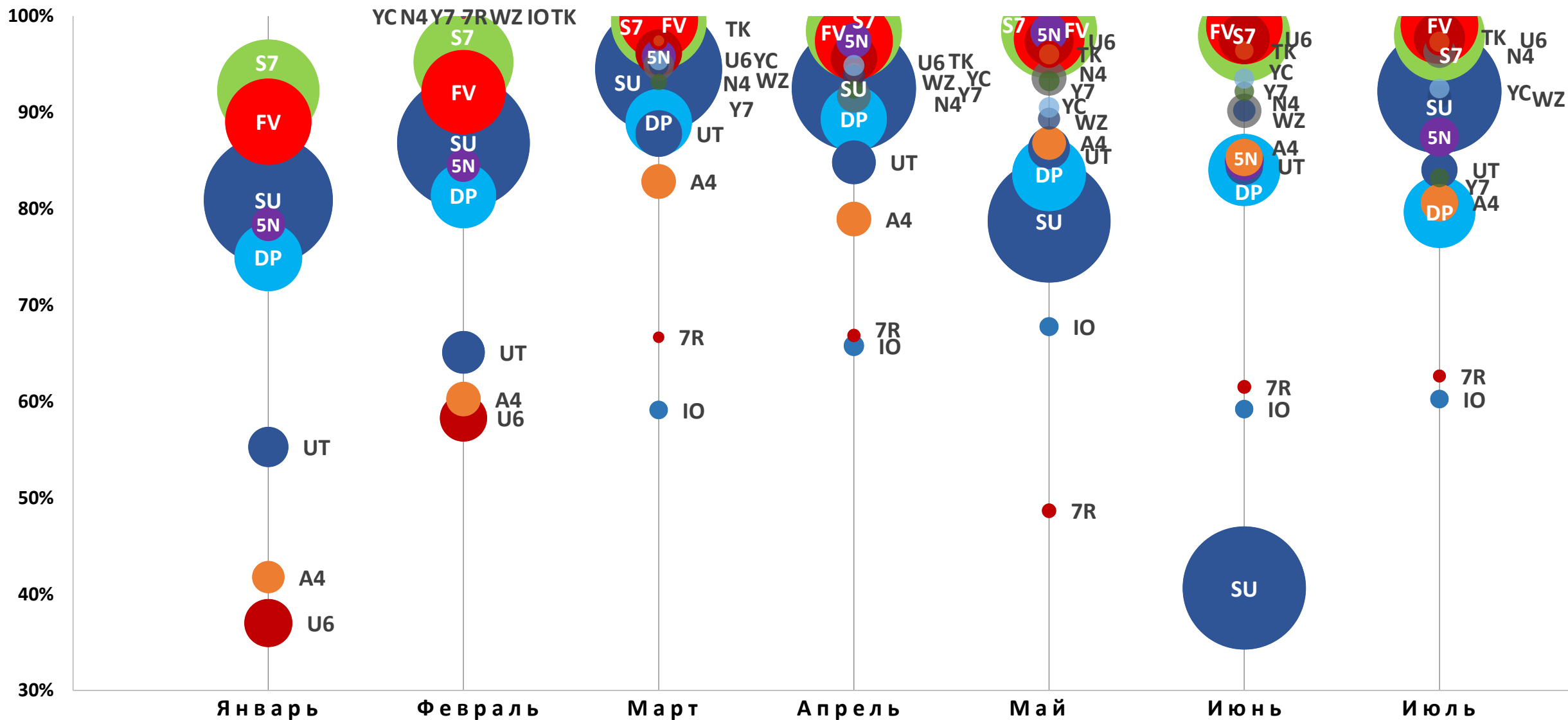
Деньги за задержку рейса пришли всем застрахованным пассажирам, сидевшим вокруг меня. И очень быстро – через пару минут после того, как прошел по ссылке из смс. Спасибо. Хорошая работа. Многим покрыла гостиницу.

СМВ: мониторинг статусов рейсов и его качество

Статистика успешности мониторинга в ИЮЛЕ 2023



Статистика успешности мониторинга за 7 мес. 2023



SU Аэрофлот	S7 Airlines	FV Rossiya	DP Pobeda	U6 Ural Airlines	UT Utair	5N Smartavia	A4 Azimut
N4 Nordwind	TK Turkish airlines	WZ Red Wings	Y7 Nordstar	YC Yamal	IO IrAero	7R Rusline	

СКОРО: Продукты АльфаСтрахование в решениях MixVel



- ✓ Самая современная версия API протокола TES АльфаСтрахование
- ✓ SmartOffer для гибкого формирования покрытия в страховках
- ✓ A/B-тесты со страховками, встроенные в функционал

СПАСИБО!

**АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ -
С ЗАБОТОЙ О КАЖДОМ
ПАССАЖИРЕ!**

