

Под страхованием обычно понимается процесс установления и поддержания договорных отношений между покупателем страховых услуг (страхователем) и их продавцом (страховщиком).

На сегодняшний момент практически все российские страховые компании имеют развитую сеть продаж страховых полисов: страховые агенты, брокеры, партнеры и т.д. При определенной стратегии компании данные каналы могут формировать достаточно сбалансированный страховой портфель.

Интернет-страхование — это комплекс элементов взаимодействия страховой компании и ее клиента, возникающий в процессе продажи продукта страхования, его обслуживания и выплаты страхового возмещения, если он полностью или большей частью осуществляется с использованием Интернета.

На сайтах страховых компаний посетитель может приобрести страховой полис непосредственно через Интернет, сопоставить цены разных страховщиков на одни и те же виды услуг, узнать, что включено в определённую страховку у той или иной компании и т.п.

Технология интернет-страхования проста: клиент может выбрать и приобрести страховой продукт, исходя из описания услуги, советов, онлайн-консультаций.

Страховой продукт – материально оформленное средство страховой защиты. К нему относятся договор страхования и страховое свидетельство (полис), «зеленая карта», пенсионный договор.

После проведенного страховщиком расчета страховой премии, если клиент согласен на предложенные условия, он выбирает процесс и способ оплаты (например, с помощью

пластиковой карты), а также способ доставки страхового договора и полиса.

Оплатив полис, клиент получает его по почте или в электронной форме с ЭЦП страховой компании. Клиенты интернет-страховщика могут заходить на персонализированные страницы с целью проверки состояния действия страхового договора, для внесения очередной страховой премии или подачи заявления о страховом случае. Если наступил страховой случай, клиент по почте посылает нужные документы и получает страховку (на банковский счёт, в том числе карт-счёт, или электронными деньгами). При этом клиент и страховая компания могут находиться в разных частях света.

Комплекс интернет-страхования, как правило, включает:

- расчет величины страховой премии и определение условий ее выплаты;
- заполнение формы заявления на страхование;
- заказ и непосредственно оплату полиса страхования;
- осуществление периодических выплат (рассроченной страховой премии);
- обслуживание договора страхования в период его действия (информационный обмен между страховщиком и страхователем — формирование произвольных отчетов по запросам пользователей, в том числе отчетов о состоянии и истории изменений договоров, поступлений и выплат);
- обмен информацией между страхователем и страховщиком при наступлении страхового события и т.д.

Виды интернет-продаж полисов:

Интернет-заявка

- Предоставление контактной информации через сайт страховой компании.
- Выезд специалиста и заполнение страховой документации с предварительным звонком клиенту для выяснения условий страхования и/или месте встречи.
- Оплата полиса выездному специалисту наличными.

Интернет-платеж

- Предоставление информации, необходимой для расчета тарифа и заполнения полиса, через сайт страховой компании.
- Оплата полиса через интернет.
- Доставка готового полиса курьером, экспресс почтой либо предоставление возможности самостоятельно забрать договор в офисе продаж.

#### Онлайн продажа полиса

- Предоставление информации, необходимой для расчета тарифа и заполнения полиса, через сайт страховой компании.
- Оплата полиса через интернет.
- Пересылка полиса через интернет с электронной подписью, либо самостоятельная печать полиса (если это предусмотрено законодательством).