

# Продуктовое исследование



## Изучение клиентского интереса



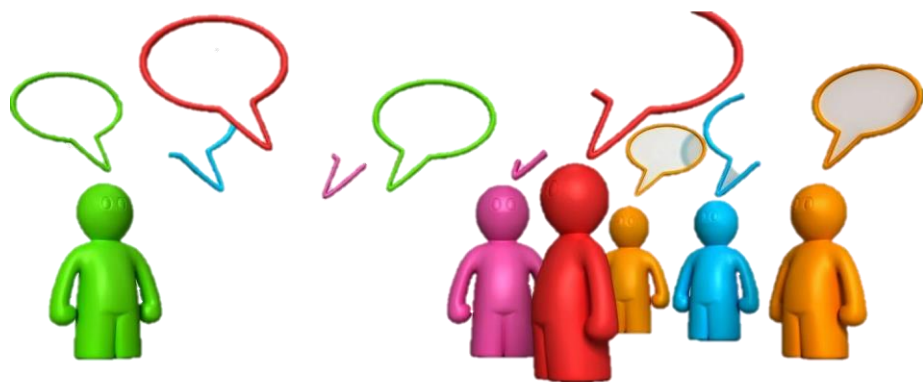
# Цели исследования



## Участники

- Сотрудники Альфа - банка
- Сотрудника Почта - банка
- Менеджеры по обучению и коучингу
- Сотрудники других банков – партнеров

Количество – 110 человек



## Цели

- изучение текущего уровня клиентской удовлетворенности
- выявление актуальных клиентских ценностей
- определение перспективных направлений по разработке страховых продуктов

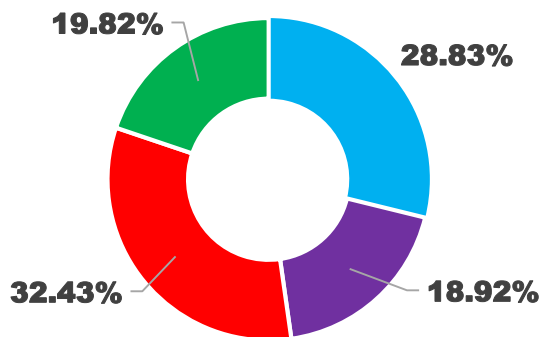


# Страховая толерантность



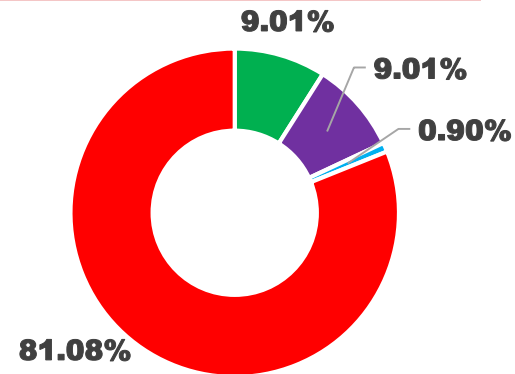
Страхуете ли Вы самостоятельно своё имущество, ответственность, жизнь?

- Да, по обязательным и добровольным видам
- Да, только по добровольным видам (квартира, дом, жизнь и т.п.)
- Да, только по обязательным видам (ОСАГО, ВЗР (для визы) и т.п.)
- Нет



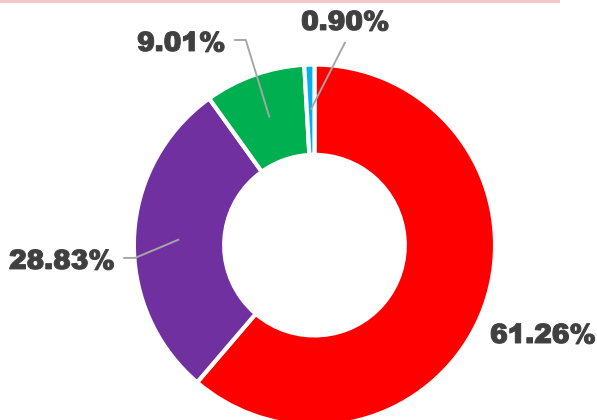
Чем Вы в большей степени руководствуетесь при покупке страхового полиса, помимо цены?

- Известность бренда, финансовая надежность (не разорится)
- Исключения из страхового покрытия, условия получения возмещения
- Не покупаю страховой полис, и не беру кредит
- Страховое покрытие (риски, страховые суммы)

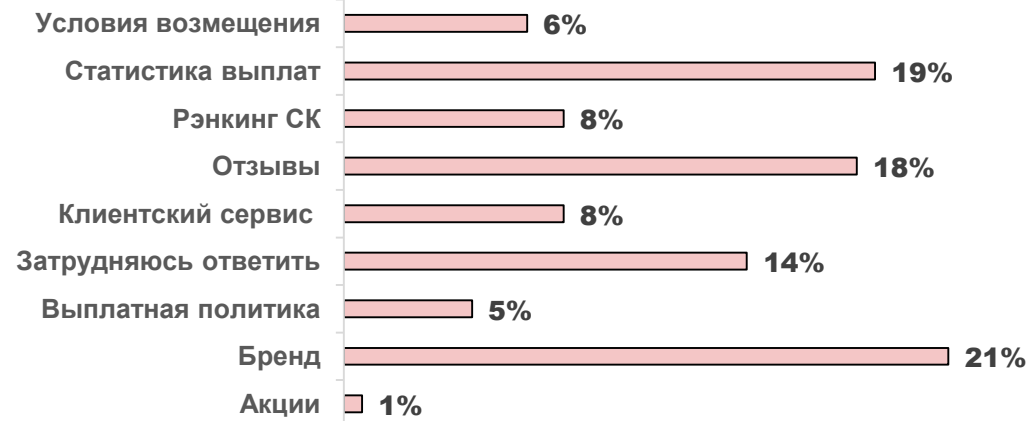


Укажите наиболее удобный для Вас способ покупки страхового полиса

- В мобильном приложении
- В офисе компании
- На сайте компании
- Не планирую покупать



За счёт чего, по Вашему мнению, формируется доверие к страховой компании?

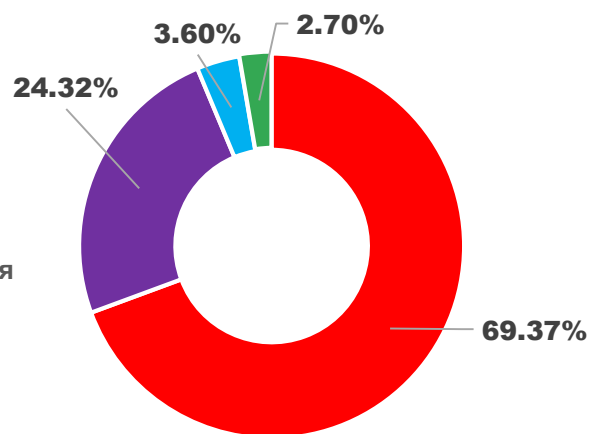


# Восприятие кредитного страхования



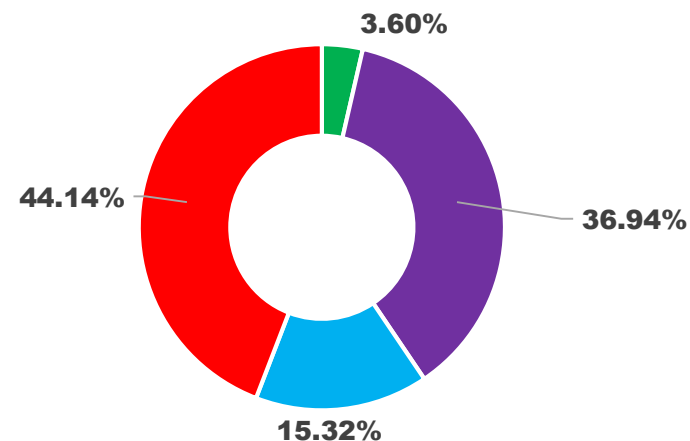
Выберите утверждение, которое на Ваш взгляд является наиболее точным

- Страхование жизни - это важный вид страхования, я бы застраховал свою жизнь если бы этот вид был общедоступен
- Страхование жизни - это вид, который актуален только для кредитного страхования
- Страхование жизни бесполезно как для кредитного так и для добровольного страхования
- Затрудняюсь ответить



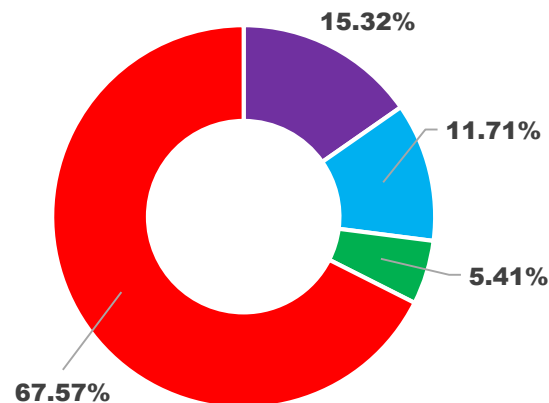
Как Вы считаете, текущие варианты нашего страхового покрытия удовлетворяют интересам Ваших клиентов?

- Полностью не удовлетворяют
- Полностью удовлетворяют
- Скорее не удовлетворяют
- Скорее удовлетворяют



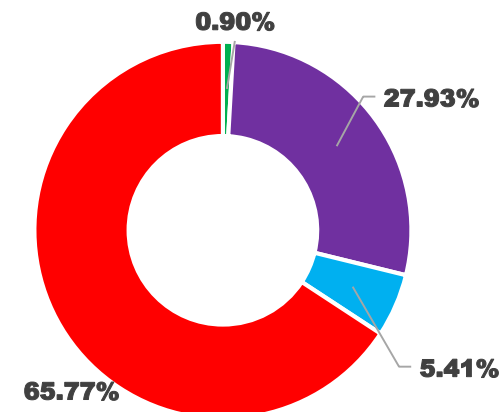
Чем в большей степени руководствуются Ваши клиенты при покупке страхового полиса, помимо цены?

- Известность бренда, финансовая надежность (не разорится)
- Исключения из страхового покрытия, условия получения возмещения
- Другое
- Страховое покрытие (риски, страховые суммы)



Насколько для Ваших клиентов актуально наличие сервисов в покрытии?

- Клиентам это не интересно, как правило не пользуются
- Это не влияет на покупку полиса
- Это негативно влияет на покупку полиса
- Это является дополнительным преимуществом при покупке полиса



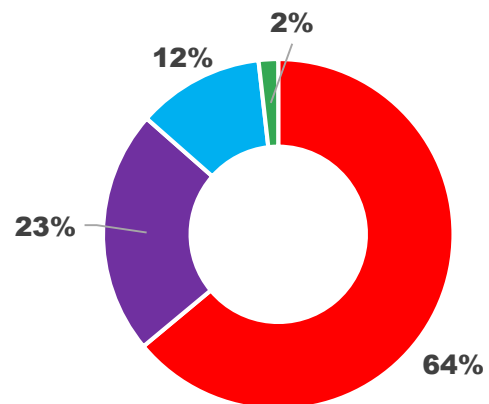


# Актуальность текущих рисков



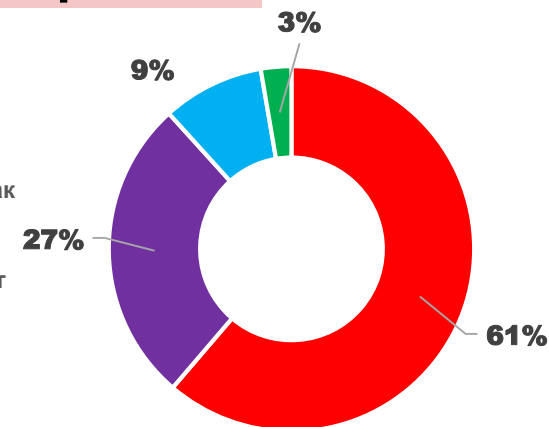
## Смерть

- Риск имеет высокую актуальность, клиенты понимают ценности риска
- Риск имеет среднюю актуальность, клиенты рассматривают риск только как дополнение к основному покрытию
- Риск не актуален, клиенты не понимают риск и не видят в нём смысла
- Другое



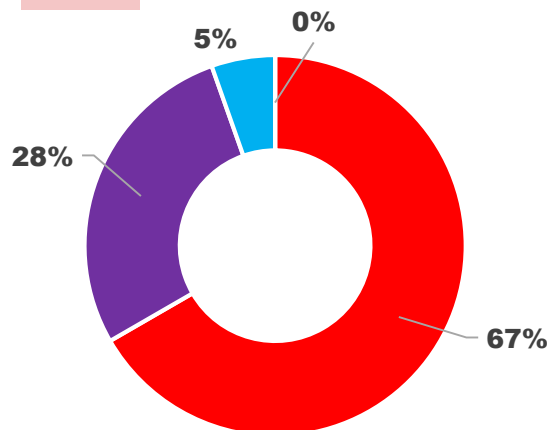
## Потеря работы

- Риск имеет высокую актуальность, клиенты понимают ценности риска
- Риск имеет среднюю актуальность, клиенты рассматривают риск только как дополнение к основному покрытию
- Риск не актуален, клиенты не понимают риск и не видят в нём смысла
- Другое



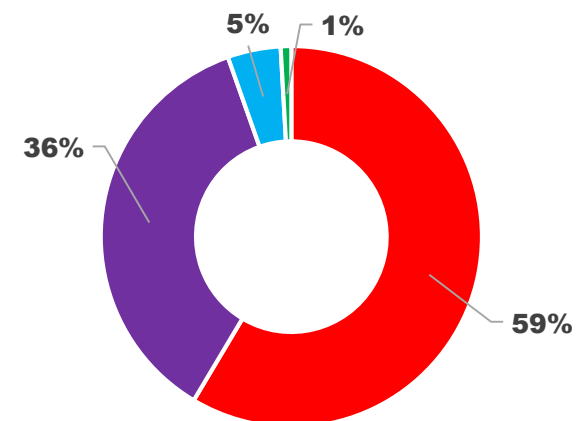
## ВУТ

- Риск имеет высокую актуальность, клиенты понимают ценности риска
- Риск имеет среднюю актуальность, клиенты рассматривают риск только как дополнение к основному покрытию
- Риск не актуален, клиенты не понимают риск и не видят в нём смысла



## Госпитализация

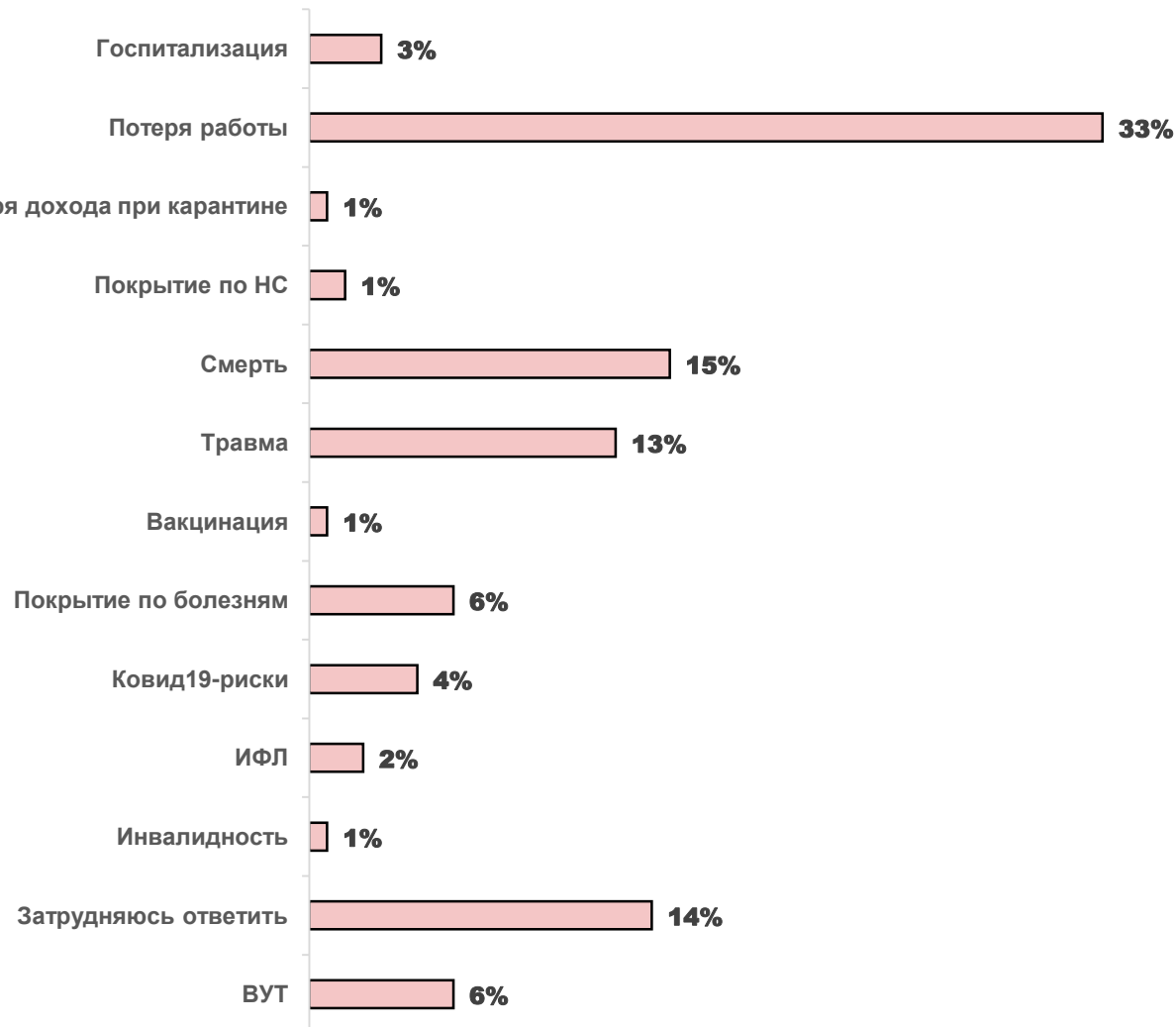
- Риск имеет высокую актуальность, клиенты понимают ценности риска
- Риск имеет среднюю актуальность, клиенты рассматривают риск только как дополнение к основному покрытию
- Риск не актуален, клиенты не понимают риск и не видят в нём смысла



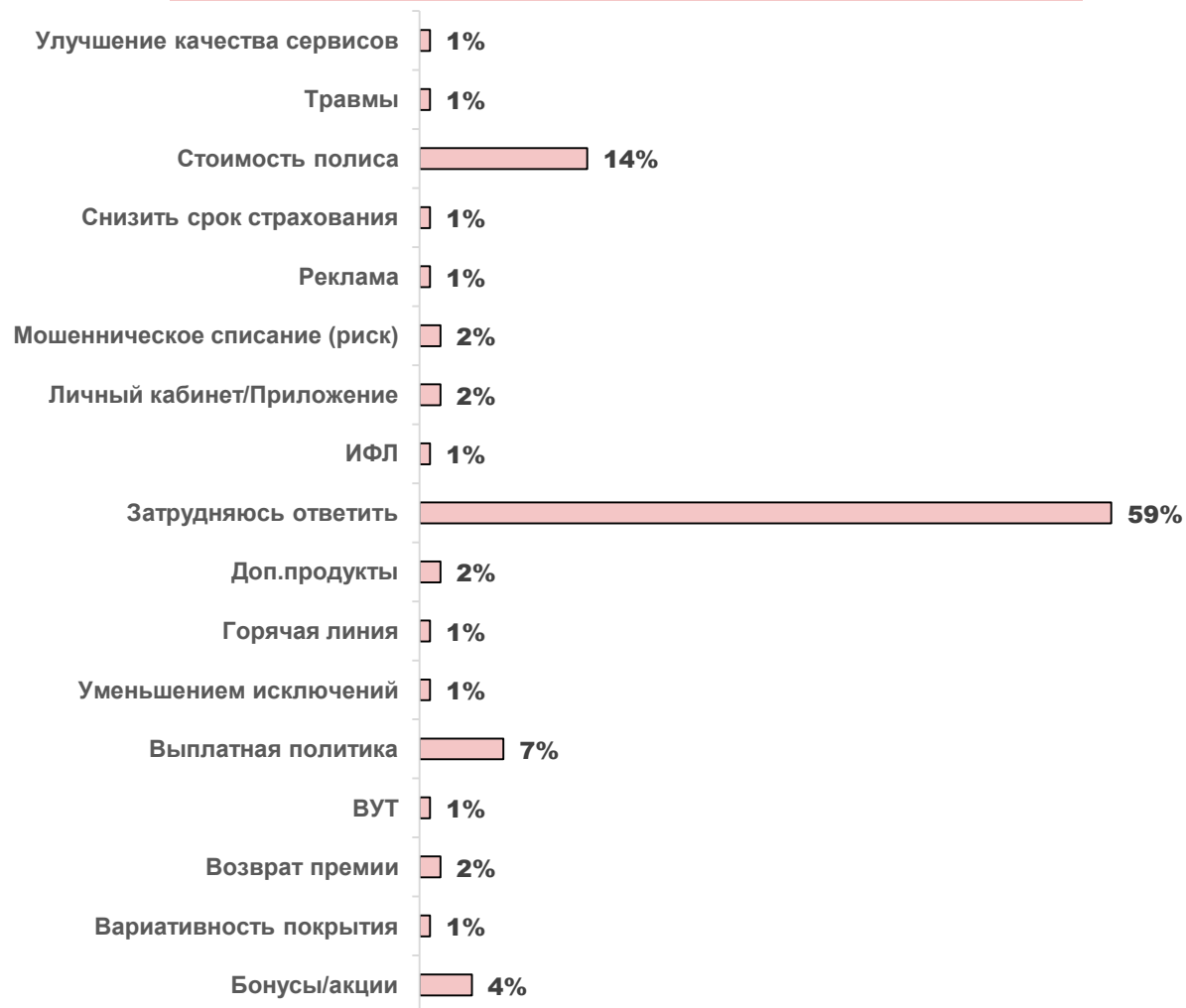
# Риски и покрытие



**Какой страховой риск вызывает у Ваших клиентов наибольшую заинтересованность?**



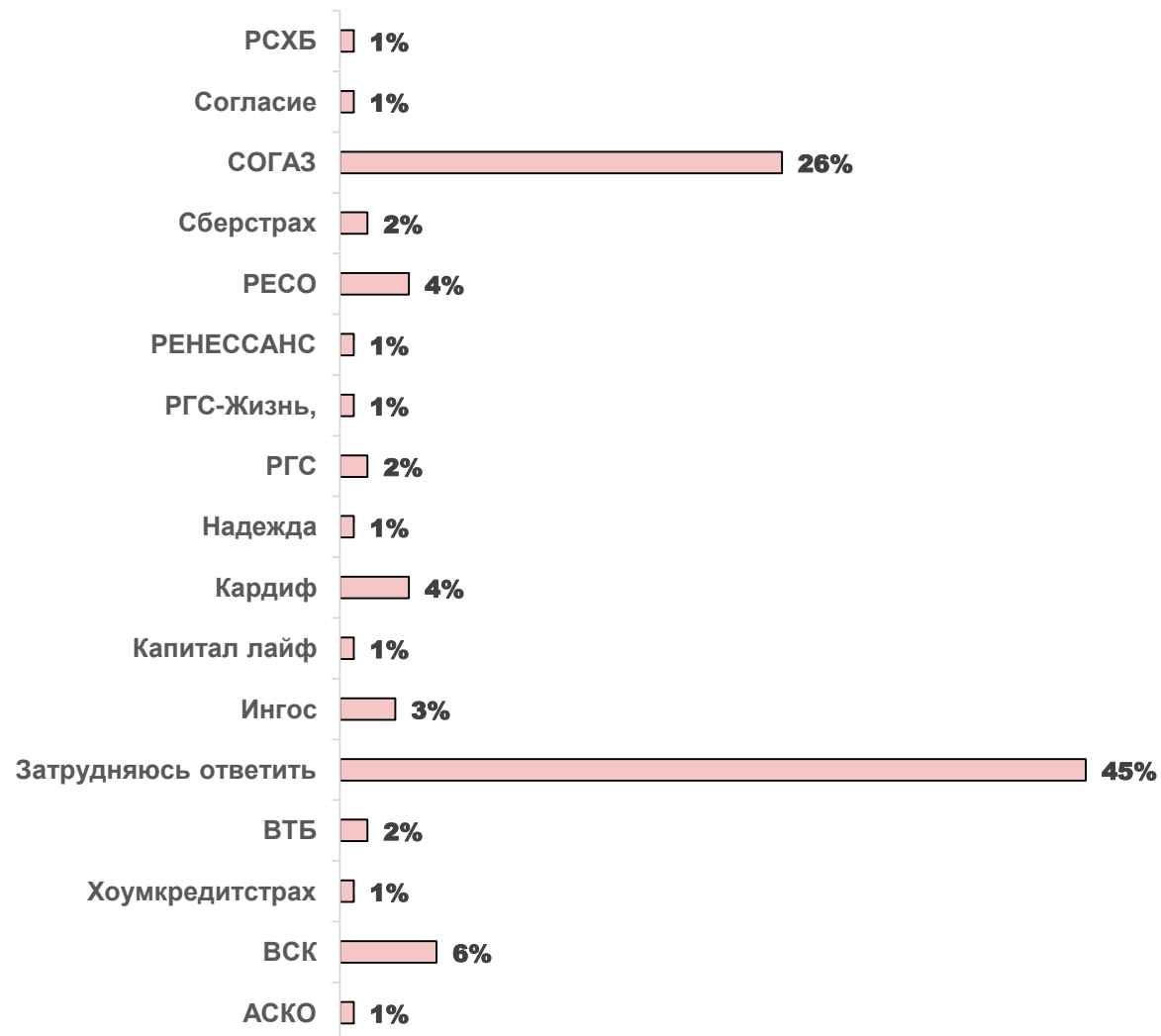
**Как Вы считаете, чем помимо страховых рисков можно улучшить страховое покрытие нашей компании?**



# Альтернативы рынка



Каким страховым компаниям, помимо нашей, Вы доверяете больше всего?



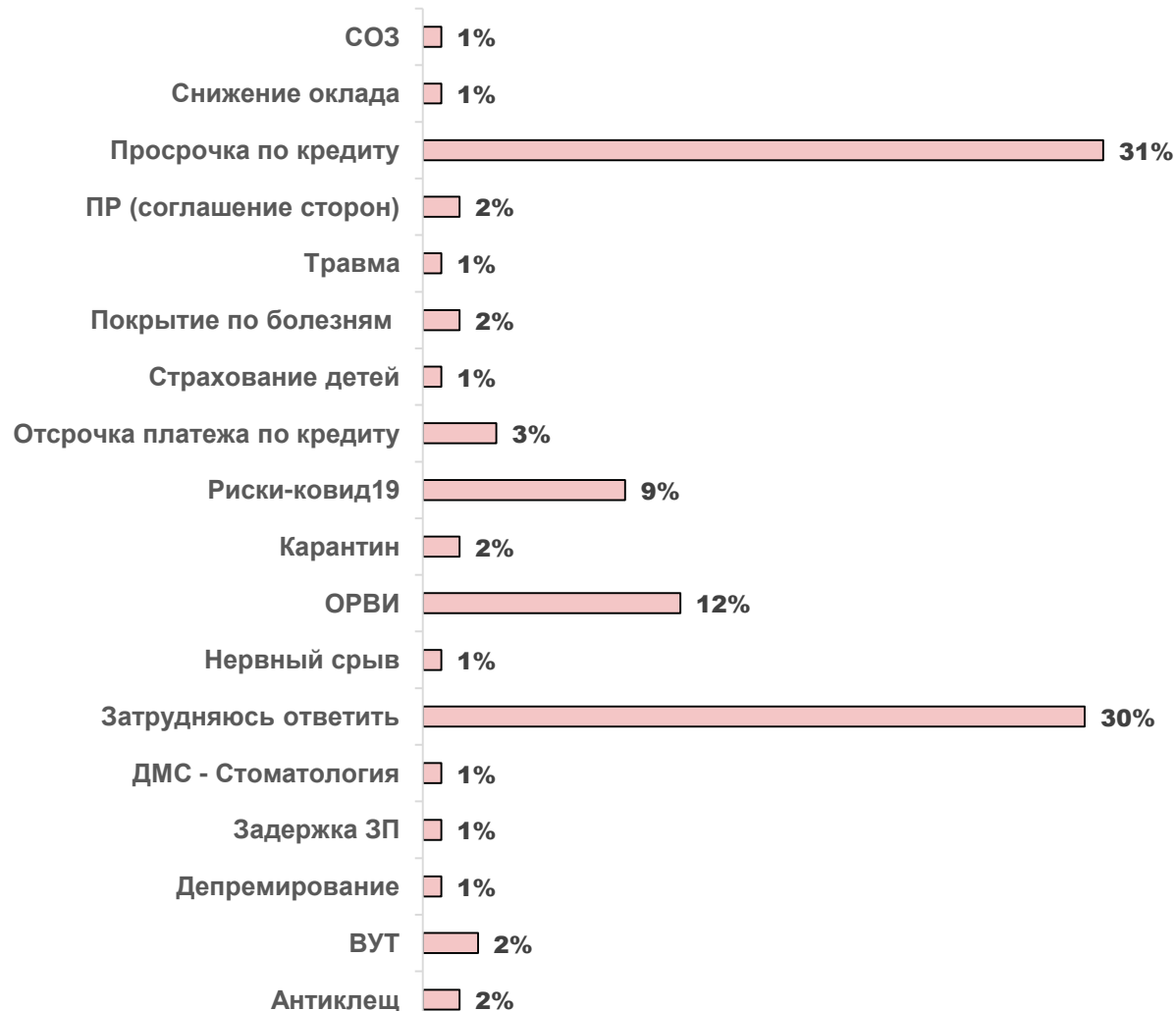
Какие риски, на Ваш взгляд, предлагаемые другими страховыми компаниями имеют наибольшую клиентскую актуальность и востребованность?



# Клиентский запрос



Какие риски, на Ваш взгляд, предлагаемые другими страховыми компаниями имеют наибольшую клиентскую актуальность и востребованность?



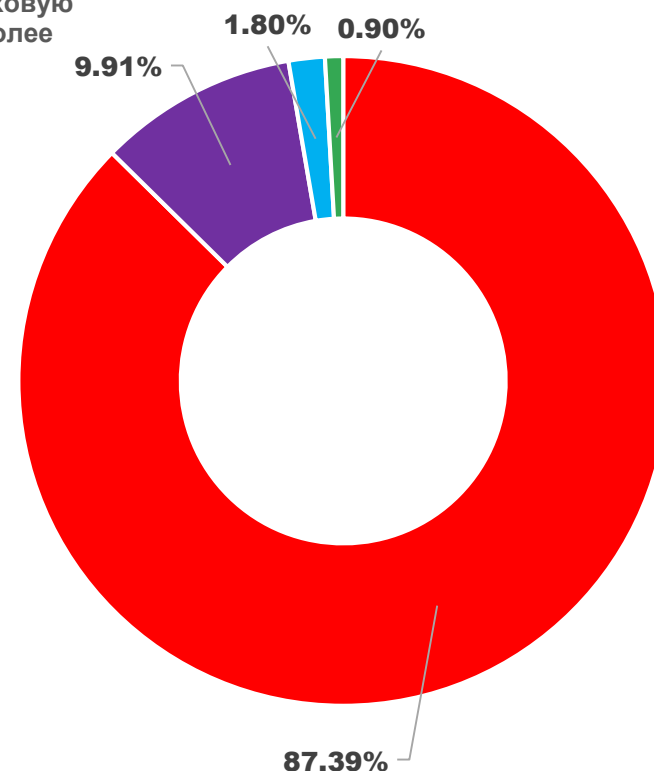
Как Вы считаете, насколько для Вас или Ваших клиентов будет актуален риск получения единовременной выплаты (например, 1 000 000 руб.) при диагностировании смертельного опасного заболевания (рак, инфаркт, инсульт и т.д.)?

■ Будет очень актуален, т.к. страховую выплату можно потратить на более качественное лечение и восстановление

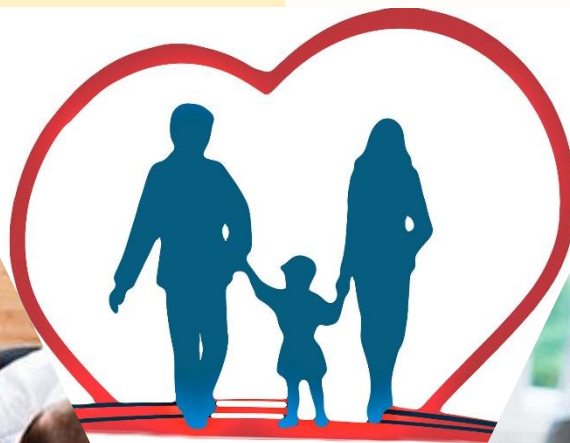
■ Риск будет актуален только в дополнении к другим рискам

■ Риск не будет актуален

■ Другое







Спасибо за внимание !