

УДК 368

И. В. Андросова

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Курск,
e-mail: irinka-rusik@mail.ru

Д. С. Старостина

ФГБОУ ВО Юго-Западный государственный университет, Курск,
e-mail: starostina-d@edufe46.ru

С. А. Алексахина

Университет «Синергия», Москва, e-mail: svetlanaaleksahina02@gmail.com

В. А. Шумейко

Университет «Синергия», Москва, e-mail: vshumeyko@synergy.ru

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ

Ключевые слова: цифровые технологии, цифровое страхование, цифровая трансформация, цифровая зрелость, электронное страхование, страховой продукт, цифровые решения.

Современная бизнес-практика свидетельствует о том, что в настоящее время преуспевают те компании, которые во время смогли адаптироваться под новые экономические реалии, прежде всего за счет внедрения цифровых решений. В данной статье обозначена роль цифровой трансформации в деятельности страховых организаций и ее влияние на бизнес-процессы компаний. Авторами систематизированы основные преимущества страховых компаний, полученные в результате цифровой трансформации их деятельности, а также составлен ТОП-5 российских страховых компаний по цифровой зрелости. На основе проведенного исследования авторами систематизированы достигнутые результаты в цифровой трансформации страховых компаний и определены перспективные направления и тренды в данной сфере, что открывают возможности для более эффективного и качественного сервиса обслуживания потребителей страховых продуктов на основе внедрения цифровых решений.

I. V. Androsova

Southwestern State University, Kursk, e-mail: irinka-rusik@mail.ru

D. S. Starostina

Southwestern State University, Kursk, e-mail: starostina-d@edufe46.ru

S. A. Aleksakhina

Synergy University, Moscow, e-mail: svetlanaaleksahina02@gmail.com

V. A. Shumeyko

Synergy University, Moscow, e-mail: vshumeyko@synergy.ru

THE IMPACT OF DIGITAL TECHNOLOGIES ON THE ACTIVITIES OF INSURANCE COMPANIES

Keywords: digital technologies, digital insurance, digital transformation, digital maturity, electronic insurance, insurance product, digital solutions.

Modern business practice shows that currently those companies that have been able to adapt to new economic realities, primarily through the introduction of digital solutions, are doing well. This article outlines the role of digital transformation in the activities of insurance organizations and its impact on the business processes of companies. The authors systematize the main advantages of insurance companies obtained as a result of the digital transformation of their activities, and also compiled the TOP 5 Russian insurance companies in terms of digital maturity. Based on the conducted research, the authors systematized the results achieved in the digital transformation of insurance companies and identified promising areas and trends in this area, which open up opportunities for more efficient and high-quality customer service of insurance products based on the introduction of digital solutions.

Введение

Происходящий в настоящее время процесс цифровой трансформации экономики и общества оказывает непосредственное влияние на многие отрасли, в том числе и на сферу страхования. С развитием и внедрением цифровых технологий страховые компании столкнулись с необходимостью адаптироваться к изменениям внешней среды и растущим требованиям клиентов. Цифровая трансформация страхового бизнеса заключается во внедрении страховыми компаниями новых технологий, трансформирующих бизнес-процессы [12]. Осуществление процесса цифровой трансформации возникает вследствие потребности следованию глобальным тенденциям жизни общества, конкуренции и возможности свободного выбора для клиентов, доступа к большему количеству клиентов, снижения расходов в долгосрочном периоде, а также операционных издержек и дистанционного урегулирования убытков.

Цель исследования – определить взаимосвязь между влиянием цифровых технологий и деятельностью страховых компаний с последующим выделением перспективных направлений и трендов их цифровой трансформации.

Материалы и методы исследования

При написании данной статьи использован комплекс общих научных методов. Информационно-эмпирическую основу работы составили исследования, опубликованные в научных изданиях; данные электронных ресурсов, размещенные в сети Интернет.

Результаты исследования и их обсуждение

Одно из перспективных направлений цифровой трансформации страхового бизнеса заключается в развитии цифрового страхования, являющееся предметом дискуссии различных авторов. По мнению авторов Цыганова А.А. и Брызгалова Д.В., цифровое страхование – это «часть экономических отношений, обусловленных наличием страховых интересов у организаций и граждан и их удовлетворением посредством цифровых технологий» [14]. Сударикова И.А. считает, что цифровое страхование отождествляется с электронным и представляет собой систему отношений между страховщиком и страхователем по поводу защиты интересов последнего, организованную с использованием цифровых технологий [10]. В целом, можно сказать, что цифровое страхование представляет собой, прежде всего, форму обслуживания клиента на основе цифровых решений [1]. В данном случае оцифровываются все возможные бизнес-процессы страховщика: от оформления заявки на продукт до андеррайтинга.

Таким образом, цифровое страхование становится все более популярным среди потенциальных агентов и потребителей услуг. В таблице 1 представлены преимущества от цифровой трансформации деятельности страховых компаний.

Таким образом, применение цифровых технологий облегчает процесс взаимодействия агентов с потребителями страховых продуктов.

Таблица 1

Преимущества страховых компаний, полученные в результате цифровой трансформации их деятельности

Направление цифровой трансформации страховых компаний	Потенциальные преимущества
Онлайн-заключение электронных договоров страхования	Клиенты могут оформить полис через интернет без посещения офиса страховой компании
Сбор данных о страхователях на единую платформу АИС (автоматизированная информационная система) «Страхование»	На платформе будут представлены необходимые данные о клиентах (ФИО; контактный номер телефона; паспортные данные; адрес регистрации и другие сведения)
Проверка наличия полиса ОСАГО по камерам	Система позволяет автоматически контролировать наличие страхового полиса и предупреждать нарушения
Возможность ведения диалога с клиентами в онлайн-формате	Страховые агенты могут взаимодействовать с клиентами посредством социальных сетей мессенджеров
Страховые платформы и маркетплейсы страховых продуктов	Данные системы позволяют сравнить предложения сразу нескольких страховых компаний и выбрать наиболее выгодное предложение для клиента
CRM, системы автоматизации продаж	Совершенствование процесса продаж

Источник: составлено по данным [2,4,6,7].

Осуществление продаж страховых полисов через интернет, с использованием цифровых технологий, имеет положительную динамику. За 2023 год размер премий, полученных страховыми компаниями с оформления электронных полисов без участия посредников, составил 180553 млн рублей, с участием посредников – 245475,5 млн рублей. Скачок роста спроса на онлайн-страхование и перестрахование пришёлся на 2020 год. В период пандемии и локдауна людям пришлось использовать возможность дистанционного формата оформления договоров страхования. В некоторых страховых компаниях (например, в «ВСК») в период пандемии рост количества страховых полисов, оформленных онлайн, достиг 200%. В целом можно отметить, что после 2020 года, население стало больше доверять онлайн-страхованию, чем ранее, что подтверждается ростом объемов онлайн-продажи в 2020 году в полтора раза по сравнению с 2019 годом. Также одним из вероятных факторов скачка роста числа электронных полисов является изменение в законодательстве Российской Федерации. В апреле 2020 года посредникам предоставили возможность продажи страховых услуг в интернете. В связи с этим, увеличилось число интернет-ресурсов, которые предлагают онлайн-оформление различных страховых продуктов. По данным официальной статистики наблюдается тенденция увеличения количества страховщиков, предоставляющих услуги страхования в онлайн-формате, а также рост доли премий по интернет-продажам договоров страхования.

Страховые компании с каждым годом увеличивают число цифровых технологий: внедряют новые функции, развивают свои официальные сайты и мобильные приложения, однако цифровая трансформация замедляется по нескольким причинам: высокая

стоимость внедрения цифровых технологий, существенные риски безопасности, не всегда качественный интернет в субъектах РФ, а также недостаточно высокий уровень доверия к цифровому страхованию (особенно среди клиентов более старшего возраста). Однако, несмотря на все факторы, замедляющие процесс внедрения цифровых технологий, страховые компании активно ведут деятельность, связанную с масштабированием и популяризацией онлайн-продуктов [5,11]. В связи с этим обстоятельством, в таблице 2 представлен ТОП-5 рейтинг российских страховых компаний по цифровой зрелости.

Данные таблицы 2 показывают, что общий балл, присваиваемый страховым компаниям, включает в себя оценку таких параметров как: представленность в интернете, продвижение и коммуникации, онлайн-продажи. Ингосстрах лидирует не только по общему баллу – 295, но и в разрезе представленных параметров. Вторую позицию занимает ВСК Страховой дом – 270 баллов (отставание идет по представленности в интернете, а также продвижению и коммуникациям). Завершает ТОП-5 страховая компания РЕСО-Гарантия с общим баллом – 220. В целом, сделан вывод о том, что крупнейшие страховые компании прикладывают усилия для цифровой трансформации своей деятельности.

Внедрение цифровых технологий в деятельность страховых компаний приводит не только к положительным (рассмотрены ранее), но и к отрицательным последствиям. В связи с увеличением масштабов цифровизации и появлением онлайн-формата страховых продуктов, возникла необходимость в минимизации рисков не легальной и мошеннической деятельности и увеличением уровня безопасности клиентов при заключении договоров страхования в интернет-среде.

Таблица 2

ТОП-5 российских страховых компаний по цифровой зрелости

№	Страховая компания	Общий балл	Составляющие общего балла		
			Представленность в интернете	Продвижение и коммуникации	Онлайн-продажи
1	Ингосстрах	295	95	100	100
2	ВСК Страховой дом	270	85	85	100
3	АльфаСтрахование	260	85	85	90
4	Абсолют Страхование	240	70	85	85
5	РЕСО-Гарантия	220	80	75	65

Источник: составлено по данным [9].

С появлением возможности самостоятельного онлайн-страхования полисов ОСАГО, осуществляемого непосредственно самими клиентами, возросли случаи мошенничества со страховыми продуктами. По статистике «Центрального Банка России (ЦБР)» ежегодно выявляется более 5 тысяч источников рекламы по нелегальному страхованию у неофициальных страховщиков и брокеров, а также более 150 тысяч недостоверных договоров ОСАГО, которые в действительности не дают защиту клиенту и, если наступает страховой случай, страхователь не получит никакой выплаты [13]. Страхователи, по незнанию, часто становятся жертвами мошенников, переходя на сторонние сайты с целью оформления полиса по цене ниже рынка, в конечном итоге получая страховку с недостоверными данными. Самым распространёнными договорами, которые заключают мошенники, являются полисы ОСАГО. По данным агентства экономической информации «ПРАЙМ» [8], в 2022 году доля мошенничеств с ОСАГО в РФ составляет 89% от общего числа страховых мошенничеств. С целью борьбы со страховым мошенничеством в интернет-среде были разработаны и вступили в силу с 1 апреля 2022 года единые требования к раскрытию страховщиками информации о посредниках на своих официальных сайтах. Данные меры необходимы для обеспечения безопасности клиентов, так как, если не регулировать интернет-ресурсы, то случаи мошенничества будут расти синхронно с ростом масштаба цифровой трансформации сферы страхования.

В целом, к настоящему времени, достигнутыми результатами в цифровой трансформации страховых компаний являются следующие:

- развитие нормативно-правовой базы, регулирующей вопросы цифрового страхования;
- возможность получения основных страховых услуг по оформлению договоров в формате «онлайн»;
- появление цифровых сервисов в страховании;
- возможность дистанционного урегулирования убытков.

Внедрение и развитие цифровых технологий в сферу страхования, открывает новые возможности для более эффективного и качественного сервиса обслуживания клиентов, что в свою очередь, повышает точность

и надёжность операций. Эти изменения позволяют создавать новые страховые продукты и услуги, которые лучше адаптированы к потребностям клиентов и к условиям внешней среды [3]. В ближайшем будущем, вместе с развитием технологий, будет расти и степень внедрения цифровых технологий в сферу страхования, что приведёт к более эффективной работе страховых компаний.

Заключение

По результатам написания научной статьи авторы пришли к выводу, что влияние цифровых технологий на деятельность страховых компаний проявляется следующим образом:

- упрощение и ускорение процессов страхования. В данном случае внедрение цифровых технологий позволяет страховым компаниям предоставлять своим клиентам: удобный, простой и быстрый доступ к информации обо всех видах страховых полисов, продуктов, услуг; возможность онлайн-подачи заявления о наступлении страхового случая; получение необходимых документов в онлайн-формате;

- возможность сбора и анализа большого объёма данных. Анализ данных помогает страховым компаниям принять наиболее точное и информативное решение, например: с помощью искусственного интеллекта, страховые компании могут проводить анализ рисков, а также прогнозирование для установки условий и тарифов страхования, а также алгоритмы позволяют рассчитывать будет ли клиент убыточным и стоит ли принимать его на страхование или нет;

- развитие новых видов страховых продуктов и услуг. Цифровая трансформация позволяет страховым компаниям адаптироваться к изменяющимся условиям внешней среды и предлагать новые продукты, которые будут удовлетворять потребности клиентов. Например: вступление в силу законодательных актов касательно криптовалюты, привело страховые компании к нужде в разработке продуктов для защиты цифровых активов от краж и кибератак;

- повышение уровня безопасности и защиты данных. Из-за утечек конфиденциальной информации и кибератак, страховые компании вынуждены решать задачу, связанную с обеспечением высокого уровня защиты данных клиентов. Именно внедрение цифровых технологий, например, таких как: шифрование данных и процесс аутентифи-

кации, помогает защитить информацию о клиентах и обеспечить конфиденциальность информации.

В качестве перспективных направлений и трендов цифровой трансформации деятельности страховых компаний авторами выделены следующие:

- более активное внедрение технологий искусственного интеллекта в сфере страхования, которое способствует новым горизонтам для осуществления деятельности. Например, внедрение искусственного интеллекта для автоматического определения степени повреждения автомобиля вследствие ДТП по фото и моментального автоматического расчёта выплаты по страховому случаю;
- модернизация использования и хранения данных и обеспечение высокого уровня их защиты;

- повышение уровня доступности сервисов и сокращение сроков урегулирования;
- разработка новых видов страховых продуктов.

Таким образом, внедрение цифровых технологий в сферу страхования позволяет улучшить сервисы, качество обслуживания клиентов и безопасность их данных, упростить и ускорить процессы, повысить конкурентоспособность и имидж компании, а также проанализировать большие объёмы данных и разработать новые виды страховых продуктов и услуг. В будущем цифровые технологии, несомненно, продолжат своё развитие и внесут ещё более масштабные изменения в сферу страхования, благодаря чему будут открываться новые возможности для работы страховых компаний и клиентов.

Библиографический список

1. Ахвледиани Ю.Т. Цифровое страхование как фактор устойчивого развития экономики // Страхование дело. 2021. № 11(344). С. 43-49.
2. Базарбаев А.О. Цифровизация страхового рынка: проблемы и перспективы // Статистика, учет и аудит. 2019. № 1(72). С. 210-215.
3. Вертакова Ю.В., Бабич Т.Н. Экономическое развитие в условиях технологической и социальной трансформации // Экономика и управление. 2021. Т. 27, № 4(186). С. 248-261.
4. Волкова А.С., Обухова А.С. Тенденции развития страхового рынка Российской Федерации // Институты и механизмы инновационного развития: мировой опыт и российская практика: сборник научных статей 5-й Международной научно-практической конференции, Курск, 22–23 октября 2015 года. Курск: Университетская книга, 2015. С. 81-84.
5. Есенкова Г.А., Евченко А.В. Стратификация регионального потенциала устойчивого развития в условиях институциональной трансформации общества, экономики и управления // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2023. № 1(67). С. 90-97.
6. Каширцева А.Ю. Цифровизация бизнеса: российский и зарубежный опыт // ЦИТИСЭ. 2020. № 4(26). С. 17-24.
7. Машкина Н.А., Маркина С.А., Казаренкова Н.П. Страховой рынок России: современное состояние и перспективы развития // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2012. № 1(139). С. 217-222.
8. Противоправная деятельность в сегменте онлайн-страхования: масштабы, причины, противодействие [Электронный ресурс]. URL: <https://www.cbr.ru> (дата обращения: 28.02.2024).
9. Рейтинг цифровой зрелости страховых компаний – ТОП 2024 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vbr.ru> (дата обращения: 28.02.2024).
10. Сударикова И.А. Развитие цифрового страхования в России // Страхование в информационном обществе – место, задачи, перспективы: Сборник трудов XX Международной научно-практической конференции. В 2 т., Владимир, 04–06 июня 2019 года. Том 1. Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, 2019. С. 151-159.
11. Сухорукова Г.Н., Евченко А.В. Обоснование системы сбалансированных количественных и качественных целевых ориентиров устойчивого экономического роста и социального развития в контексте разработки современной региональной политики // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2014. Т. 10, № 19(256). С. 13-19.
12. Тепкаева З.З. Внедрение цифровых технологий в деятельность страховых организаций России // Финансовые исследования. 2020. № 2(67). С. 162-170.
13. ЦБ соберет все персональные данные в новую систему: [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vedomosti.ru> (дата обращения: 26.02.2024).
14. Цыганов А.А., Брызгалов Д.В. Цифровизация страхового рынка: задачи, проблемы и перспективы // Экономика и управление. 2018. № 2. С. 111-120.