

РАЗДЕЛ 2. ФИНАНСОВАЯ, НАЛОГОВАЯ И ДЕНЕЖНО-КРЕДИТНАЯ ПОЛИТИКА

УДК 368.02



Степанова Марина Николаевна,
канд. экон. наук, доцент кафедры
финансов и финансовых институтов,
Байкальский государственный университет,
Иркутск, Россия,
e-mail: emarina77@list.ru

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ЦИФРОВИЗАЦИИ В СФЕРЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

Аннотация. В статье представлен результат обобщения выводов, отражающих современные тенденции цифровизации страхового бизнеса. В ней перечислены основные проблемы, сопровождающие этот процесс и представлены перспективные направления развития. Делается вывод о том, что это более сложный и многоаспектный процесс, чем исключительно внедрение и поддержка online страхования – он требует не только постановки требуемых временем задач, но и соответствующей инфраструктуры.

Ключевые слова: страховой рынок, страхование, страховые услуги, цифровизация страхования, рынок страховых услуг, развитие страхования.

Статья издана по результатам проведенной II Международной научно-практической конференции «Развитие малого предпринимательства в Байкальском регионе» в рамках Всемирной недели Предпринимательства, кафедра Экономики предприятий и предпринимательской деятельности (ФГБОУ ВО Байкальский государственный университет, Иркутск, Российская Федерация, 20.11.2019 г.).

Marina N. Stepanova
PhD in Economics, art. Lecturer of finance and financial institutions
Baikal State University, Irkutsk, Russia

CURRENT TRENDS OF DIGITALIZATION IN THE FIELD OF INSURANCE SERVICES

Abstract. The article presents the result of generalization of conclusions reflecting the current trends of digitalization of the insurance business. It lists the main problems that accompany this process and presents promising areas of development. It is

concluded that this is a more complex and multifaceted process than just the introduction and support of online insurance-it requires not only the formulation of time-required tasks, but also the appropriate infrastructure.

Keywords: insurance market, insurance, insurance services, market subjects, insurance market, insurance development.

Введение. Современное страхование, являясь одним из видов финансово-экономической деятельности, демонстрирует все признаки предпринимательства. Страховщики, оказывая услуги с целью получения прибыли, действуют в условиях относительной неопределенности или риска и при этом должны демонстрировать не только соответствие потребительским ожиданиям, но и полезность и успешность своего предприятия. Именно поэтому развитие страхового бизнеса не может происходить вне тенденций внешней среды – формирования цифровой экономики [1–5], которая показывает готовность к всеобщей диджитализации – моральную и техническую. Цифровой аскетизм на этом фоне означает осознанный выбор стагнации со всеми связанными с этими последствиями.

Цель исследования – представить основные тенденции цифровизации в сфере страховых услуг, оказываемых отечественными страховщиками. Основные **задачи исследователя** – выявить факторы, предопределяющие необходимость внедрения цифровых технологий в сферу страхового предпринимательства и обозначить основные направления ее диджитализации.

В ходе исследования применялись классические **методы познания**, среди которых основным стало наблюдение за изучаемым явлением.

Полученные результаты. Для успешного развития страхового бизнеса, основывающегося на применении цифровых технологий, как минимум, необходимы:

- понимание и желание развития;
- ресурсные возможности;
- доступность инструментов, минимизирующих возникающие сопутствующие риски.

В настоящее время необходимость цифровизации сферы страховых услуг предопределена совокупностью внутренних и внешних факторов, основными из которых являются следующие:

- необходимость функционального и организационного обеспечения бизнес-процессов в соответствии с новыми условиями развития предпринимательской среды, характеризующимися большими информационными потоками и сложными межсубъектными связями;
- стремление к повышению уровня конкурентоспособности оказываемых услуг, в том числе на фоне ожидаемого допуска иностранных страховщиков на отечественный страховой рынок;
- развитие методов и каналов сбыта страховых продуктов, их дальнейшего обслуживания, включая урегулирование страховых претензий;

- удовлетворение спроса со стороны потенциальных страхователей на «быстрые», доступные, мобильные услуги, максимально экономящие время на их приобретение и получение;

- необходимость расширения страхового поля, в том числе за счет новых целевых групп (главным образом, поколения Z) и территорий, ограниченных в доступности точек продаж и обслуживания клиентов (то есть там, где расширение присутствия финансовых институтов на региональном и местном уровне становится невозможным, в том числе ввиду низкой экономической эффективности) [6].

Таким образом, в настоящее время цифровизация сферы страховых услуг связывается с двумя ее основными направлениями, объектами которой выступают:

- 1) само страховое предприятие – его организация, управление и аналитика;
- 2) взаимосвязи предприятия с внешней средой – главным образом, получателями страховых услуг, субъектами страховой инфраструктуры и участниками финансового рынка.

Цифровые технологии в страховании повсеместно связывают в большей степени с новым форматом построения отношений страховщика со своими клиентами – реальными и потенциальными. Достаточно обыденными уже кажутся используемые в основной деятельности технологии интернетизации бизнес-процессов, применение систем больших баз данных и искусственного интеллекта. Между тем, нельзя забывать о том, что страховые организации являются значимыми субъектами на рынке инвестиционного капитала – в связи с этим актуальной задачей является поиск и внедрение эффективных инструментов, позволяющих на основе интегральных данных финансовых рынков принимать оперативные аналитические решения по реструктуризации инвестиционных портфелей в соответствии с динамикой внешней среды. Стоит заметить, что зарубежные страховые рынки демонстрируют успешность их использования, и речь в данном случае идет не только о продуктах, ориентированных на экспертный анализ рынков капитала, но и генерируемые по запросу пользователей рейтинги, прогнозы, рекомендации.

В настоящее время для ускорения процесса диджитализации страхового бизнеса перед страховым сообществом стоят такие основные задачи, как:

- повышение уровня и качества технической оснащенности страховых организаций;
- интегральное взаимодействие с иными инфраструктурными субъектами, в том числе поставщиками соответствующих программных продуктов и баз данных (особенно при применении технологии блокчейн);
- выбор «правильных» IT-решений;
- минимизация фрод-рисков – мошенничество в сфере реализации цифровых технологий является объективной угрозой, требующей выстраивания техно-

логических процессов в соответствии с возможными сценариями фрода, освоения высокотехнологичных инструментов, повышающих качество скоринга и финансовую безопасность страховой организации;

- развитие системы электронного документооборота, избавляющей от необходимости предоставлять и хранить бумажные носители информации – особенно это актуально для страхователей и выгодоприобретателей, вынужденных отвлекаться на физическую доставку оригиналов первичных документов, требуемых для целей осуществления страховой экспертизы [7];

- совершенствование процесса страхового скоринга;

- обеспечение защиты персональных и корпоративных данных.

По нашему мнению, наиболее перспективными и особо значимыми задачами развития страхового бизнеса, основанного на решениях, связанных с использованием цифровых технологий, являются следующие из них:

- более активное и широкое внедрение телематики не только в отдельные виды страхования, но и бизнес-процессы;

- разработка индивидуальных систем управления рисками клиента, позволяющих активизировать и блокировать страховую защиту в зависимости от оценки потребности клиента в ней и факторов риска [8];

- развитие индексного (параметрического) страхования;

- более широкое использование технологии блокчейн, например, для осуществления проверки клиентов и данных, предоставляемых ими как на стадии оценки рисков и платежеспособности, так и на этапе урегулирования претензий, для разработки новых продуктов и приобщения к «интернету вещей»;

- развитие сервисов агрегаторов продуктов и сравнения цен;

- осуществление партнерских интернет-продаж.

Выводы. Необходимо понимать, что успешность страхового предприятия в эпоху цифровых технологий будет обеспечиваться в том случае, если бизнес-задачи будут совпадать с IT-задачами, решение которых невозможно без развитой инфраструктуры и новой стратегии менеджмента, основанной на формировании и работе кросс-функциональных команд, обеспечивающих синергетический эффект достижения поставленных задач.

Список использованной литературы

1. Суходолов А.П. Союз «лириков» и «физиков» в условиях применения цифровых технологий / А.П. Суходолов, С.В. Тимофеев // Известия Байкальского государственного университета. — 2018. — Т. 28, № 4. — С. 570–575. — DOI: 10.17150/2500-2759.2018.28(4).570-575.

2. Самаруха В.И. Развитие цифровой экономики в России и регионах Сибирского федерального округа / В.И. Самаруха, Т.Г. Краснова, Т.Н. Плотникова // Известия Байкальского государственного университета. — 2019. — Т. 29, № 3. — С. 476–483. — DOI: 10.17150/2500-2759.2019.29(3).476-483.

