

<https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-2-110-119>



Внедрение инновационных информационных технологий на страховом рынке в России: телематика в автостраховании

И. Ю. Кушелев

*руководитель проектов по инновационным цифровым разработкам,
аспирант,*

kusheleff@mail.ru

*САО РЕСО-Гарантия,
Москва, Россия*

*кафедра организационного менеджмента,
Московский финансово-промышленный университет «Синергия»,
Москва, Россия*

Аннотация: *Цель. Рассмотреть основные этапы и проблемы внедрения телематики в страховой отрасли, обозначить важность и перспективы развития телематики в автостраховании в России.*

Задачи. *Исследовать модели телематики в автостраховании; выявить проблемы, влияющие на внедрение телематики в страховом бизнесе; проанализировать состояние рынка автострахования в России и опыт зарубежных стран по внедрению телематики; проанализировать отношение страхователей к телематике в автостраховании.*

Методология. *Исследование проведено с использованием общенаучных и частнонаучных методов, формально-логического подхода, а также анкетирования страхователей.*

Результаты. *В России использование технологий страховой телематики находится на начальной стадии. Страховщикам нужно быть готовым к работе с огромными объемами информации, иметь специализированное программное обеспечение и мощный бэк-офис. Все это требует значительных инвестиций в разработку и эксплуатацию. Проанализировано состояние российского рынка автострахования и опыт зарубежных стран по внедрению телематики. Доказана необходимость использования страховой телематики как нового уровня сотрудничества с клиентами на основании глубинного анализа научных работ, опроса страховщиков и рыночной ситуации.*

Выводы. *Установлено, что телематические устройства позволяют более точно определить стоимость страхового полиса, снизить убытки страховой компании за счет создания продуктов личного страхования, повысить уровень обслуживания и в целом снизить случаи страхового мошенничества.*

Ключевые слова: *инновационные технологии, инновации, страхование, страховой рынок, автокаска, телематика, страховая телематика.*

Для цитирования: *Кушелев И. Ю. Внедрение инновационных информационных технологий на страховом рынке в России: телематика в автостраховании. Путеводитель предпринимателя. 2023. Т. 16. № 2. С. 110–119. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-2-110-119>.*

Implementation of innovative information technologies in the insurance market in Russia: telematics in auto insurance

I. Y. Kushelev

*Project Manager for Innovative Digital Developments,
Postgraduate student,
kusheleff@mail.ru
Insurance joint-stock company RESO-Garantia,
Moscow, Russia
Department of Organizational Management,
Moscow Financial and Industrial University «Synergy»,
Moscow, Russia*

Abstract: *To consider the main stages and problems of the introduction of telematics in the insurance industry, to identify the importance and prospects for the development of telematics in motor insurance in Russia. Tasks. To investigate telematics models in auto insurance; to identify problems affecting the introduction of telematics in the insurance business; to analyze the state of the car insurance market in Russia and the experience of foreign countries in the introduction of telematics; to analyze the attitude of policyholders to telematics in auto insurance.*

The study was conducted using general scientific and private scientific methods, a formal-logical approach, as well as a survey of policyholders.

Results. In Russia, the use of insurance telematics technologies is at an early stage. Insurers need to be prepared to work with huge amounts of information, have specialized software and a powerful back office. All this requires significant investment in development and operation. The state of the auto insurance market and the experience of foreign countries in the implementation of telematics are analyzed. The necessity of using insurance telematics as a new level of cooperation with clients is proved based on an in-depth analysis of scientific works, a survey of insurers and the market situation.

Conclusions. It has been established that telematic devices make it possible to determine the cost of an insurance policy, reduce the losses of an insurance company by creating personal insurance products, increase the level of service and, in general, reduce cases of insurance fraud more accurately.

Keywords: *innovative technologies, innovations, insurance, insurance market, car hull, telematics, insurance telematics.*

For citation: *Kushelev I.Y. Implementation of innovative information technologies in the insurance market in Russia: telematics in auto insurance. Entrepreneur's Guide. 2023. T. 16. № 2. P. 110–119. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-2-110-119>.*

Системы информатизации предоставляют российским страховым компаниям не только возможность автоматизации процессов и расширения каналов продаж, но, в большей степени, перспективы стратегического развития бизнеса на основе повышения качества обслуживания клиентов, более широкий охват страховой сферы и предложение новых страховых продуктов путем изучения возникающих потребностей, актуализации существующих страховых продуктов, повышения достоверности оценки рисков и пополнения перечня застрахованных рисков.¹ В соответствии с мировыми трендами наибольшим спросом пользуются информационные технологии, повышающие автоматизацию бизнес-операций и эффективность каналов продаж. В то же время, на сегодняшний день, мало проработаны и еще недостаточно развиты различные клиентские сервисы, технологии, связанные с телематическими параметрами и оптическим распознаванием лиц и объектов.² Страховая телематика — это новая технология Интернета вещей (IoT), рынок которой стремительно растет. Размер рынка телематического страхования превысил 25 миллиардов

¹ Брызгалов Д.В. Цифровизация андеррайтинга на российском страховом рынке. Цифровая экономика, 2020:90-95, DOI: 10.24411/2071-6435-2020-10015.

² Constantiou I. D. and Kallinikos J. (2015) New games, new rules: big data and the changing context of strategy. Journal of Information Technology, 30 (1). Pp. 44–57. ISSN 0268-3962 DOI: 10.1057/jit.2014.17. Deloitte. (2018). InsureInd: Insurance Disrupted through Exponential Technologies. <https://www2.deloitte.com/in/en/pages/strategy/articles/insurance-disrupted-through-exponential-technologies.html> (дата обращения: 15.03.2023).

долларов США в 2018 году, и, по прогнозам, Global Market Insights он будет расти примерно на 21% CAGR (совокупный годовой темп роста) в период с 2019 по 2026 год.³ Ожидается, что в связи с развитием платформ мобильной телефонии в ближайшее десятилетие около 100 миллионов водителей будут использовать телематику, и страховые компании также могут извлечь выгоду из этой тенденции.⁴

Страховая телематика: основные теоретические аспекты

Словосочетание «страховая телематика» сегодня многим непонятно. Однако в современном мире она активно набирает обороты, поскольку представляет значительные преимущества как для страховых компаний, так и для автовладельцев. Телематика в страховании — это возможность снизить стоимость полиса для водителя. Другими словами, это специальная система мониторинга, основной функцией которой является отслеживание характеристик вождения конкретного человека.⁵ Страховая телематика позволяет собирать данные о каждом автовладельце, включая стиль вождения, частоту поездок и пробег. При этом стоимость страхового полиса формируется для каждого отдельного водителя. Стремясь снизить страховые взносы, водители становятся более внимательными на дороге, тем самым снижая риски для всех участников дорожного движения. За рубежом уже активно использует телематику в страховании, а в России пока данное направление не получило широкого распространения.⁶

Внедрение и использование инноваций для страхового рынка России необходимо для оперативного реагирования на все вызовы современного мира, роста потребительского спроса и для возможности предлагать текущую линейку страховых услуг конкретным клиентам. Одной из современных ведущих инноваций на страховом рынке является телематика.⁷

Согласно некоторым источникам, первый пример использования телематики появился в 1970-х годах 20 века, когда компания Rockwell International разработала первый бортовой регистратор «для измерения влияния различных устройств и методов вождения на большегрузный транспорт и экономию топлива».⁸ В начале 1970-х Министерство обороны США решило поддержать свою навигационную систему спутниками. С 1978 года, когда был запущен первый спутник, до 1993 года, когда Глобальная система позиционирования (далее: GPS) стала полностью функциональной, было запущено 24 спутника.⁹ В начале 1980-х годов, когда GPS стал доступен для гражданского использования, телематика была усовершенствована и дополнена системой спутниковой связи.

Термин «телематика» происходит от слитых частей французских слов TELcommunication (телекоммуникации) и infoMATIQUE (информатика) и впервые был использован в докладе «Компьютеризация общества» для президента Франции Валлери Жискард д'Эстена о «передовых идеях о способах компьютеризировать общество» во время экономического кризиса. Отчет начинается с компьютерной революции (быстрое внедрение микрокомпьютеров), поэтому телематика оп-

³ Global Market Insights, 2019 <https://www.gminsights.com>.

⁴ Singh S. (2017, February). The Future of Car Insurance: Digital, Predictive and Usage-Based. Forbes. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/sarwantsingh/2017/02/24/the-future-of-car-insurance-digital-predictive-and-usage-based/#7eb7eef652fb> (date of access: 15.03.2023).

⁵ RSA Insurance Group. (March 30, 2016). Telematics: No longer just for cars. Retrieved April 24, 2018 from: <https://www.rsagroup.com/the-thread/telematics-no-longer-justfor-cars/> (дата обращения: 15.03.2023).

⁶ Vavouranakis, P., Panagiotakis, S., Mastorakis, G., Mavromoustakis, C. X., (November, 2016) Smartphone-Based Telematics for Usage Based Insurance, In: Mavromoustakis C., Mastorakis G., Dobre C. (eds) Advances in Mobile Cloud Computing and Big Data in the 5G Era, Studies in Big Data, vol 22. Springer, Cham, P. 309–339.

⁷ Eckert C., Osterrieder K. How digitalization affects insurance companies: overview and use cases of digital technologies. Zeitschrift fur die gesamte Versicherungswissenschaft. 2020. Vol. 109. No. 7. P. 333–360. DOI: 10.1007/s12297-020-00475-9.

⁸ Комаров В.В., Гараган С.А. Интеллектуальные задачи телематических транспортных систем и интеллектуальная транспортная система. Т-Comm: Телекоммуникации и транспорт. 2012. Т. 6. №. 4. С. 34–38.

⁹ Essay UK. (2017). History Of Telematics. Retrieved April 24, 2018 from: <http://www.essay.uk.com/free-essays/engineering/history-telematics.php> (дата обращения: 15.03.2023).

ределяется как «быстрое соединение компьютеров и телекоммуникаций».¹⁰ С тех пор телематика нашла свое применение во многих других отраслях.

Сегодня телематика в основном связана с вождением и интеллектуальными транспортными системами¹¹, но она также используется в здравоохранении¹², науке и все чаще — в повседневной жизни. Из-за этого можно сказать, что телематика является междисциплинарной областью, которая использует информационные компьютерные технологии для отправки, получения и хранения информации, позволяющей дистанционно информировать, контролировать, планировать, проводить и выполнять определенные действия или достигать иных целей. Используя беспроводные телекоммуникационные сети, устройства отправляют данные из одного места в другое и, таким образом, выполняют свою задачу и создают возможность для принятия наилучших решений на основе данных в реальном времени. Говоря более абстрактно, телематика — это соединение компьютеров с помощью технологий беспроводной связи для обеспечения эффективной передачи данных через неограниченное количество сетей для улучшения бизнес-функций или государственных услуг для граждан.¹³ Короче говоря, телематика — это отрасль информационных технологий, которая занимается передачей компьютеризированной информации на большие расстояния.¹⁴

Эпоха телематического страхования автогражданской ответственности считается начавшейся в январе 1996 года, когда американская страховая компания Progressive Auto Insurance подала заявку на регистрацию своего патента. В своем патенте они описывают оборудование и процедуры, необходимые для определения взноса по страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств за счет контроля транспортного средства и поведения водителя непосредственно через GPS и мобильный телефон в автомобиле, при этом взнос меняется один раз в месяц в зависимости от изменения поведения водителя.¹⁵

Дорожная телематика обеспечивает следующие преимущества: более безопасное вождение, логистическая поддержка поставщиков транспортных услуг, эффективное управление дорожным движением и более простое планирование новых маршрутов. Это создает более эффективную инфраструктуру и создает новые нишевые рынки. Комиссия европейских сообществ указала, что цели практического использования телематики включают в себя: создание возможности для получения информации до и во время поездки и навигации в условиях дорожного движения, управление дорожным движением в городах, внедрение передовых систем безопасности и контроля, организацию коммерческих логистических цепочек и коллективных перевозок.¹⁶

Транспортная телематика позволяет контролировать местоположение, движение и состояние отдельного автомобиля или всего автопарка с помощью GPS-приемника и электронных устройств GPRS или 3G, установленных в каждой машине, взаимодействующих с пользователем и веб-программным обеспечением. Когда страховые компании осознали преимущества телематики, они смогли изучить «стиль» вождения своих клиентов, и с учетом этого установить стоимость полиса автострахования для каждого отдельного водителя.

¹⁰ NASA. (October 27, 2012). Global Positioning System History. Retrieved April 24, 2018 from: https://www.nasa.gov/directorates/heo/scan/communications/policy/GPS_History.html (дата обращения: 15.03.2023).

¹¹ Nora, S., Minc, A. (1978). L'informatisation de la société: rapport a M. le Président de la République. Paris: La Documentation Française.

¹² Европейская организация по координации внедрения автомобильной телематики — Intelligent Transport Systems & Services Europe — ERTICO — ITS Europe, <http://ertico.com/>.

¹³ Европейская ассоциация медицинской телематики — EHTEL, <http://www.ehtel.eu>.

¹⁴ Bitpipe. (2017). Telematics Definition. Newton, Massachusetts: TechTarget Inc. Retrieved April 24, 2018 from <http://www.bitpipe.com/rlist/term/type/white+paper/Telematics.html>.

¹⁵ Oxford Dictionary. (2017). Telematics. Retrieved April 24, 2018 from: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/telematics>.

¹⁶ Nowotarski, M. (October 15, 2004). Progressive Builds a Fortress of Patent Protection. Insurance IP Bulletin. vol 2004.3, 5–7. Retrieved April 24, 2018 from: <http://www.bakosenterprises.com/IP/B-10152004/IP%20Bulletin.pdf>.

Использование дорожной телематики в Европейских странах (ЕС) вышло на новый уровень с принятием Регламента («Регламент (ЕС) 2015/758 Европейского парламента и Совета», 2015 г.) о требованиях к утверждению типа для разработки системы eCall in — автомобильная система на основе службы 112, которая обязала автопроизводителей постоянно внедрять эту систему во все автомобили нового поколения до 31 марта 2018 года. В случае серьезной автомобильной аварии, обнаруженной одним или несколькими датчиками и встроенными процессорами, система должна автоматически набирать номер службы неотложной медицинской помощи 112 на территории ЕС (Регламент 2015 г., статьи 4 и 5).¹⁷

Анализ рынка автострахования России

По данным Банка России в обзоре ключевых показателей деятельности страховщиков за 2022 год наблюдался рост автострахования за счет повышения спроса на страхование автокаско и увеличения стоимости ОСАГО на фоне резкого подорожания автомобилей и запчастей. Росту рынка способствовало расширение клиентской базы за счет как розничных, так корпоративных клиентов. Важно отметить, что, несмотря на снижение продаж новых автомобилей, наблюдалось увеличение числа страховых договоров. Это было связано по нескольким причинам: во-первых, за счет появления программ миникаско и роста продаж этих недорогих программ (отличия этих программ от традиционных программ автокаско в том, что за выплатами или ремонтом по таким программам можно обратиться только тем водителям, кто не является виновником дорожно-транспортного происшествия). В связи со сложной геополитической ситуацией на рынке наблюдалось резкое подорожание автозапчастей, и многие водители боялись, что страхового возмещения по ОСАГО будет недостаточно, поэтому старались обезопасить себя и покупали программы миникаско, т.е. можно было видеть, что росло число страхователей за счет владельцев подержанных автомобилей, которые ранее не пользовались программами автокаско. Во-вторых, страховщики выводили на рынок программы автокаско, заменяющие гарантии от производителей автомобилей, что также способствовало росту рынка автострахования. В результате средняя премия по страхованию средств наземного транспорта снизилась (-3,5% г/г, до 36,8 тыс. руб. в 2022 г.), несмотря на увеличение стоимости автомобилей и запчастей. Объем выплат по автокаско в 2022 г. вырос на 11,2% г/г. Этому во многом способствовало повышение цен автозапчастей на фоне их дефицита, что оказало влияние на рост средней страховой выплаты. Число страховых случаев при этом практически не изменилось¹⁸.

Таким образом, можно сделать вывод, что спрос на услуги автострахования и автокаско со стороны потенциальных страхователей растет — это может положительно влиять на внедрение нововведений.

Телематика как инновационный инструмент для развития страхового рынка

Что касается страховой отрасли во всем мире, использование телематики проникло в основном в сегменты дорожного и медицинского страхования. Например, носимые фитнес-браслеты или маленькие чипы на теле отслеживают физическую активность человека. Точно так же устройство, обычно известное как черный ящик или смарт-ящик, установленное в автомобиле, отслеживает транспортное средство, пройденное расстояние и манеру вождения водителя. Как результат вместо того, чтобы просто использовать исторические и обобщенные актуарные данные в случае автострахования, страховая премия может быть персонализирована в соответствии с привычками вождения человека и/или использования автомобиля. На основе телематических данных риск может быть измерен более объективно на основе таких факторов, как расстояние, пройденное

¹⁷ Communication from the Commission to the Council and the European Parliament on a community strategy and framework for the deployment of road telematics in Europe and proposals for initial actions (May 20, 1997) Commission of the European communities, Brussels, COM (97) 223 final. Regulation (EU) 2015/758 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2015 concerning type-approval requirements for the development of the eCall in-vehicle system based on the 112 service and amending Directive 2007/46/EC, Official Journal of the European Union, L 123, 19.5.2015, 77–89.

¹⁸ Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков за 2022 год Банка России https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/43835/review_insure_22Q4.pdf (дата обращения: 15.03.2023).

транспортным средством, время вождения транспортного средства (ночное вождение сопряжено с более высоким риском, чем дневное вождение), режимы скорости, режимы торможения и частота вождения. Те, кто проявляет меньшую степень риска по этим факторам, могут быть вознаграждены более низкой страховой премией по своим полисам автострахования. Помимо оценки рисков, данные телематики также можно использовать для отслеживания угнанных автомобилей и снижения уровня мошенничества в претензиях. Данные телематики помогают сделать договоры страхования более настраиваемыми и основанными на использовании/поведении вместо того, чтобы взимать одинаковую премию с однородной группы. Когда дело доходит до реализации планов страхования на основе телематики, в целом доступны два типа схем. Первая схема — это схема, основанная на пробеге, при которой страховая премия рассчитывается в зависимости от того, сколько времени эксплуатировалось транспортное средство. Вторая схема — это схема, основанная на привычке, при которой страховая премия рассчитывается в зависимости от того, насколько хорошо и безопасно управляется транспортное средство. Схема, основанная на пробеге, называется страхованием с оплатой по мере вождения (pay as you drive PAYD), а схема, основанная на привычках, известна как страхование с оплатой по типу вождения (pay how you drive PHUD). На рисунке 1 показаны характеристики страхования с оплатой по типу вождения¹⁹.

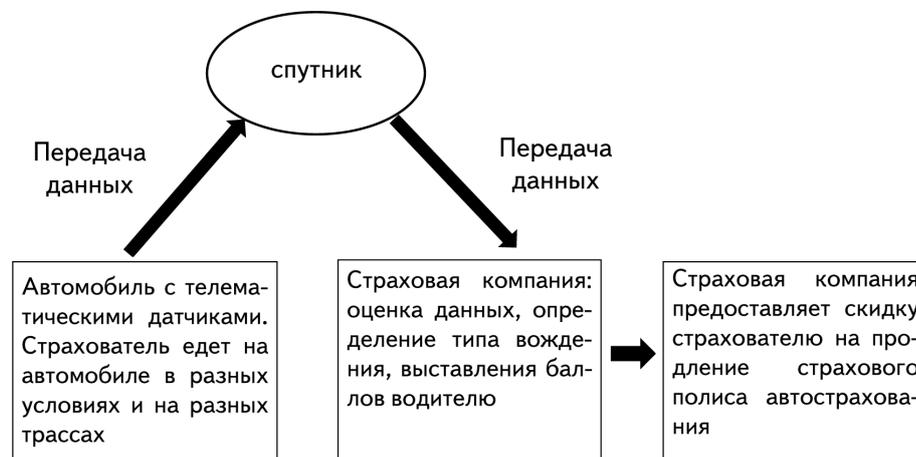


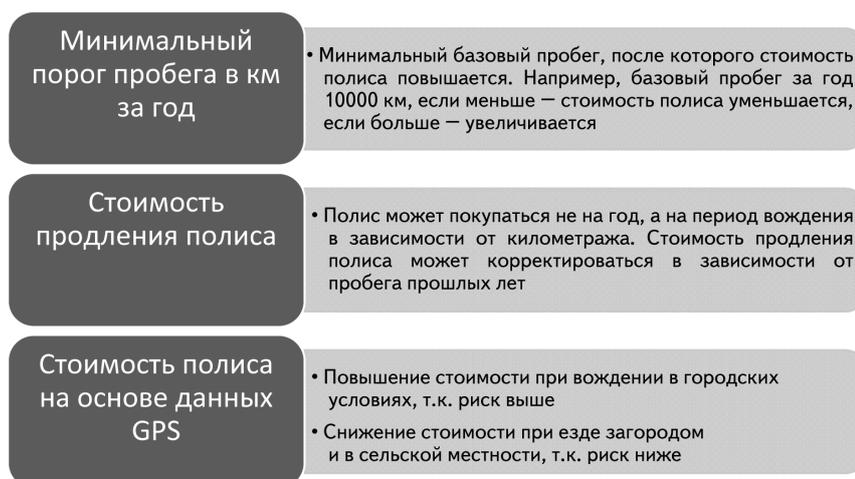
Рис. 1. Модель pay how you drive (PHUD)²⁰

На рисунке 2 в схеме оплаты по мере вождения страховые взносы взимаются с личного пробега транспортного средства вместо фиксированной платы. Существует минимальная фиксированная плата, а сверх этого премии взимаются на основе пробега. В схеме оплаты по факту вождения есть три варианта. В первом варианте существует пороговое значение пробега, ниже которого страхователь получает определенную скидку на взимаемую премию. В случае превышения лимита страхователь не имеет права на получение скидки. Во втором варианте премия взимается за единицу расстояния, пройденного страхователем сверх минимального фиксированного значения премии. Последний вариант предполагает использование географического положения транспортного средства для расчета страховой премии.

В схеме PHUD привычки водителя (как управляется транспортное средство) используются для определения надбавки, взимаемой за полис. Характеристики, отраженные в этой схеме, включают частоту движения, ускорение/торможение, синхронизацию движения и скорость водителя. Схема PHUD является более сложной и целостной, чем схема PAYD, с точки зрения оценки рисков для полиса. В схеме PHUD доступны различные варианты сбора данных о привычках вождения. Самый

¹⁹ Tselentis, D.I., Yannis, G., & Vlahogianni, E.I. (2016). Innovative insurance schemes: pay as/how you drive. *Transportation Research Procedia*, 14, P. 362–371.

²⁰ Разработано автором на основании Tselentis, D.I., Yannis, G., & Vlahogianni, E. I. (2016). Innovative insurance schemes: pay as/how you drive. *Transportation Research Procedia*, 14, P. 362–371.

Рис. 2. Параметры, которые учитываются в модели pay as you drive ²¹

простой из них предполагает использование приложения для смартфона, которое постоянно отправляет соответствующие данные страховщику. Другие варианты, доступные для сбора телематических данных, включают интеллектуальный/черный ящик, ключ бортовой диагностики и встроенное устройство в транспортном средстве. Данные, собранные с помощью этих устройств, автоматически отправляются в страховую компанию для дальнейшего анализа. Бекке П. и Бокка Л. в своем исследовании эмпирически проанализировали влияние данных, собранных телематическими устройствами, на процесс выбора и оценки рисков страховщиками. Используя логистическую регрессию и другие методы интеллектуального анализа данных для набора из 6984 пользователей телематики в европейской страховой компании с 2011 по 2015 год, авторы проанализировали влияние использования телематики на поведение вождения. Их результаты показывают, что использование телематики значительно улучшает процесс оценки рисков клиентов. В результате улучшение оценки рисков позволяет этим страховым компаниям адаптировать свои продукты на основе профилей риска застрахованного лица. В исследовании также подчеркиваются преимущества PAYD. Для страховых менеджеров, которые заинтересованы во внедрении телематических и страховых услуг на основе использования транспортного средства, PAYD может стать отправной точкой. Этот метод считается самым простым по расчету премий страхователям по данным телематики. Наконец, по мнению авторов, трех месяцев данных о вождении пользователя достаточно для получения информации о стилях и рисках при вождении и внедрения страховых продуктов и схем на основе телематики.²² Когда человек оформляет телематический полис автострахования, страховая компания устанавливает телематическое устройство (черный ящик/белый ящик). Устройство включает в себя устройство GPS (для отправки в реальном времени местоположения автомобиля и информации, связанной с погодой); датчик движения (для сбора информации о внезапных торможениях и ускорениях); и сим-карта (для передачи данных на спутник). Вместе с ним страхователь загружает мобильное приложение, фиксирующее дополнительную информацию, связанную с использованием мобильного телефона во время управления автомобилем. Данные, полученные в устройствах, передаются на спутник, который, в свою очередь, делится информацией со страховой компанией. Детали передаваемых данных перечислены в таблице 1.

Основываясь на стиле вождения страхователя, эксперты рассчитывают риск по принятой ими формуле. Кроме того, с помощью аналитики больших данных каждому водителю присваивается оценка от 0 до 100. Чтобы обеспечить прозрачность процесса, страхователь также может просмат-

²¹ Разработано автором на основании Tselentis, D.I., Yannis, G., & Vlahogianni, E.I. (2016). Innovative insurance schemes: pay as/how you drive. *Transportation Research Procedia*, 14, P. 362–371.

²² Baecke P., Bocca L. The value of vehicle telematics data in insurance risk selection processes. *Decision Support Systems* Volume 98, June 2017, P. 69–79 <https://doi.org/10.1016/j.dss.2017.04.009>.

Таблица 1

Данные, полученные телематическими устройствами ²³

	Полученные данные:
1.	Время суток, когда автомобиль находится в движении
2.	Скорость движения автомобиля
3.	Частота резких торможений и резких разгонов
4.	Пробег автомобиля (количество пройденных километров)
5.	Использование мобильного телефона водителем во время вождения автомобиля
6.	Погодные условия во время вождения автомобиля

ривать данные, полученные устройствами, а также свою аналитику в режиме реального времени в приложении для своего мобильного телефона. Чем выше балл, тем безопаснее вождение и тем выше скидка на страховку. Процесс получения оценки основан на том, как именно владелец полиса водит машину, что делает его страхование «плати по мере вождения» индивидуально настроенным. Полученная модель представляет собой объединение страхования на основе использования и поведения водителя. Это может более точно фиксировать риск, что приводит к определенной сумме скидки на покупку или продление страхового полиса. В России использование технологий страховой телематики находится на ранней стадии развития, поскольку не имеет обширной технической базы и специализированного программного обеспечения. Только несколько страховых компаний постепенно начали работать с телематикой в России. Это программы «умного страхования» компаний «Ингосстрах», «АльфаСтрахование», «Интач Страхование», «Ренессанс Страхование», «Тинькофф Страхование».²⁴

Таким образом, основными преимуществами использования телематики для участников страхового рынка являются:

1. Индивидуальный учет рисков.
2. Создание новых продуктов и внедрение дополнительных услуг
3. Разработка программ лояльности для каждого клиента.
4. Прозрачность ценообразования.
5. Снижение количества случаев страхового мошенничества.
6. Снижение затрат страховых компаний.
7. Дополнительный канал связи с клиентом через мобильное приложение.
8. Повышение культуры вождения и снижение аварийности.
9. Возможность мгновенной передачи информации об аварии.

Отношение российских водителей к телематике и программам «умного страхования»

В страховании, как и в любом бизнесе, необходимо знать потребности клиентов, их отношение к предлагаемым услугам. С этой целью проведено исследование об оценке необходимости телематики среди российских водителей. В контексте этого исследования мной была размещена анкета на платформе Google-документов и было протестировано мнение автовладельцев по поводу телематики и телематических приборов. Были получены и проанализированы ответы автовладельцев, которые покупают автострахование у разных страховых компаний: 30 женщин и 40 мужчин. Сред-

²³ Разработано автором на основании Tselentis, D.I., Yannis, G., & Vlahogianni, E.I. (2016). Innovative insurance schemes: pay as/how you drive. *Transportation Research Procedia*, 14, P. 362–371.

²⁴ Телематика в страховании: что это такое, особенности, причины плохой работы в России, нюансы 2019: https://auto.rambler.ru/roadaccidents/42609217/?utm_content=auto_media&utm_medium=read_more&utm_source=copylink (дата обращения: 15.03.2023).

ний возраст респондентов составил 36 лет, минимальный возраст — 18 лет, а максимальный — 75 лет. 20% респондентов по ОСАГО и 34% по автокаско при выборе страховой компании в первую очередь обращают внимание на стоимость страховки. 21% опрошенных по каско и 14% по ОСАГО заявили, что относятся к выбору страховой компании тщательно, рассматривая несколько составляющих страхового продукта. 31% респондентов не были готовы рекомендовать свою страховую компанию, рассказали, что основными причинами этого является низкая скорость обслуживания, а также сложность и непонятность процессов в ходе урегулирования страхового события. А основными направлениями, которые страховщикам необходимо совершенствовать по мнению опрошенных — это сроки ожидания и проведения восстановительного ремонта, работа операторов колл-центра, условия информирования о продвижении процесса урегулирования. В последнем случае респонденты выделяют, что хотели бы узнавать обо всем без необходимости звонить или приезжать в страховую компанию. 60% респондентов считают, что страховым компаниям необходимо развивать мобильные приложения, в частности упрощать навигацию в них.

Никто из опрошенных никогда не пользовался программой «умного» автострахования с телематикой. 28,6% опрошенных автовладельцев вообще ничего не знают про телематику, 24,3% знают про телематику и программы «умного» автострахования, но категорически против установки телематических устройств из-за нежелания находиться под контролем, 22,8% знают про телематику и программы «умного» автострахования, но пока сомневаются в них, так как мало информации и нет опыта у знакомых, 14,3% знают про телематику и готовы на установку специальных приборов, но не верят, что страховые компании будут давать постоянные фиксированные скидки, 10% опрошенных автовладельцев знают про программы «умного» страхования и в ближайшее время готовы попробовать телематику.

Таким образом, из проведенного исследования видно, что российским страховым компаниям необходимо развивать направления цифровых инноваций: совершенствовать мобильные приложения — это будет способствовать улучшению клиентского восприятия взаимодействия со страховой компанией, а также телематика в автостраховании является перспективным направлением для развития автокаско в России.

Заключение

Глобализация требует от страховщиков использования инновационных инструментов. Как показывает зарубежный опыт, уровень инновационности страховщика является одним из определяющих факторов повышения его конкурентоспособности. Сосредоточение внимания на потребностях потребителей требует от страховщиков повышения стандартов работы за счет внедрения инновационных продуктов. Несмотря на ежегодное уменьшение количества страховых компаний в России, уровень автострахования с каждым годом растет. Автокаско — один из самых распространенных видов добровольного страхования владельцев наземных транспортных средств. Использование цифровых технологий дает страховщикам новые возможности для повышения качества обслуживания клиентов, лучшего отбора страховых рисков, предотвращения убытков. В основе страховой телематики лежит учет стиля вождения, что позволяет страховым компаниям создавать новые предложения для клиентов. Также телематика — это инструмент страховщика для взаимодействия с клиентом через мобильное приложение.

Выводы

В России использование технологий страховой телематики находится на начальной стадии. Страховщикам нужно быть готовым к работе с огромными объемами информации, иметь специализированное программное обеспечение и мощный бэк-офис. Все это требует значительных инвестиций в разработку и эксплуатацию. Проанализировано состояние рынка автострахования и опыт зарубежных стран по использованию телематики. Доказана необходимость использования страховой телематики как нового уровня сотрудничества с клиентами. Установлено, что телематические устройства позволяют более точно определить стоимость страхового полиса, снизить убытки страховой компании за счет создания продуктов личного страхования, повысить уровень обслуживания и в целом снизить случаи страхового мошенничества.

Список литературы

1. Брызгалов Д.В. Цифровизация андеррайтинга на российском страховом рынке. *Цифровая экономика*, 2020:90-95, DOI: 10.24411/2071-6435 2020-10015.
2. Constantiou I.D. and Kallinikos J. (2015) New games, new rules: big data and the changing context of strategy. *Journal of Information Technology*, 30 (1). Pp. 44–57. ISSN 0268-3962 DOI: 10.1057/jit.2014.17.
3. Vavouranakis, P., Panagiotakis, S., Mastorakis, G., Mavromoustakis, C. X., (November, 2016) Smartphone-Based Telematics for Usage Based Insurance, In: Mavromoustakis C., Mastorakis G., Dobre C. (eds) *Advances in Mobile Cloud Computing and Big Data in the 5G Era*, Studies in Big Data, vol 22. Springer, Cham, P. 309–339.
4. Eckert C., Osterrieder K. How digitalization affects insurance companies: overview and use cases of digital technologies. *Zeitschrift fur die gesamte Versicherungswissenschaft*. 2020. Vol. 109. No. 7. P. 333–360. DOI: 10.1007/s12297-020-00475-9.
5. Комаров В.В., Гараган С.А. Интеллектуальные задачи телематических транспортных систем и интеллектуальная транспортная система. *T-Comm: Телекоммуникации и транспорт*. 2012. Т. 6. № 4. С. 34–38.
6. Tselentis, D.I., Yannis, G., & Vlahogianni, E.I. (2016). Innovative insurance schemes: pay as/how you drive. *Transportation Research Procedia*, 14, P. 362–371.
7. Baecke P., Bocca L. The value of vehicle telematics data in insurance risk selection processes. *Decision Support Systems* Volume 98, June 2017, P. 69–79 <https://doi.org/10.1016/j.dss.2017.04.009>.

References

1. Bryzgalov D.V. Digitalization of underwriting in the Russian insurance market. *Digital Economy*, 2020:90-95, DOI: 10.24411/2071-6435 2020-10015.
2. Constantiou I.D. and Kallinikos J. (2015) New games, new rules: big data and the changing context of strategy. *Journal of Information Technology*, 30 (1). Pp. 44–57. ISSN 0268-3962 DOI: 10.1057/jit.2014.17.
3. Vavouranakis, P., Panagiotakis, S., Mastorakis, G., Mavromoustakis, C. X., (November, 2016) Smartphone-Based Telematics for Usage Based Insurance, In: Mavromoustakis C., Mastorakis G., Dobre C. (eds) *Advances in Mobile Cloud Computing and Big Data in the 5G Era*, Studies in Big Data, vol 22. Springer, Cham, P. 309–339.
4. Eckert C., Osterrieder K. How digitalization affects insurance companies: overview and use cases of digital technologies. *Zeitschrift fur die gesamte Versicherungswissenschaft*. 2020. Vol. 109. No. 7. P. 333–360. DOI: 10.1007/s12297-020-00475-9.
5. Komarov V.V., Garagan S.A. Intellectual tasks of telematics transport systems and intelligent transport system. *T-Comm: Telecommunications and Transport*. 2012. Vol. 6. no. 4. Pp. 34–38.
6. Tselentis, D.I., Yannis, G., & Vlahogianni, E.I. (2016). Innovative insurance schemes: pay as/how you drive. *Transportation Research Procedia*, 14, P. 362–371.
7. Baecke P., Bocca L. The value of vehicle telematics data in insurance risk selection processes. *Decision Support Systems* Volume 98, June 2017, P. 69–79 <https://doi.org/10.1016/j.dss.2017.04.009>.