



Инновации в страховании: роль, проблемы и преимущества цифровизации

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. Теоретически обосновать понятие цифровизация и с практической точки зрения определить роль цифровизации в страховании, а также выявить проблемы и преимущества цифровизации в данном направлении.

Задачи. Обосновать понятие «цифровизация», определить роль цифровизации в страховании, рассмотреть принципы разработки стратегии в условиях цифровизации, а также выявить проблемы и преимущества цифровизации в страховании.

Методология. При проведении исследования за основу взят диалектический метод познания с применением логического, системного и сравнительного подходов, включая метод анализа и обобщения.

Результаты. Обосновано понятие цифровизация, кратко описана история становления цифровизации, определена роль цифровизации в страховании, а также выявлены проблемы и преимущества цифровизации в страховании. Доказано, что для разработки стратегии цифровизации в страховании необходимо придерживаться 5 принципов — принципа анализа и оценки текущего состояния; принципа выявления цифровых возможностей и потребностей; принципа разработки стратегии цифровой трансформации; принципа реализации цифровой трансформации и принципа оценки эффективности цифровой трансформации.

Ключевые слова: инновационные технологии, инновации, страхование, страховой рынок, цифровизация, технологические решения.

Для цитирования: Кушелев И.Ю. Инновации в страховании: роль, проблемы и преимущества цифровизации. Путеводитель предпринимателя. 2023. Т. 16. № 4. С. 233–238. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-4-233-238>.

Innovations in insurance: role, challenges, and advantages of digitization

I. Y. Kushelev

*Project Manager for Innovative Digital Developments, Postgraduate student,
kusheleff@mail.ru*

*RESO-Garantia,
Moscow, Russia*

*Department of Organizational Management,
Moscow Financial and Industrial University «Synergy»,
Moscow, Russia*

Abstract: Theoretically substantiate the concept of digitalization and, from a practical point of view, determine the role of digitalization in insurance, as well as identify the problems and advantages of digitalization in this direction. Tasks. Justify the concept of «digitalization», determine the role of digitalization in insurance, consider the principles of developing a strategy in the context of digitalization, and also identify the problems and advantages of digitalization in insurance.

Methodology. When conducting the research, the dialectical method of cognition was taken as a basis. Using logical, systematic and comparative approaches, including the method of analysis and generalization.

Results. The concept of digitalization is substantiated, the history of the formation of digitalization is briefly described, the role of digitalization in insurance is determined, and the problems and advantages of digitalization in insurance are identified. It has been proven that in order to develop a digitalization strategy in insurance, it is necessary to adhere to 5 principles — the principle of analysis and assessment of the current state; the principle of identifying digital opportunities and needs; the principle of developing a digital transformation strategy; the principle of implementing digital transformation and the principle of assessing the effectiveness of digital transformation.

Keywords: innovative technologies, innovation, insurance, insurance market, digitalization, technological solutions.

For citation: Kushihev I. Y. Innovations in insurance: role, challenges, and advantages of digitization. *Entrepreneur's Guide*. 2023. T. 16. № 4. P. C. 233–238. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-4-233-238>.

Цифровизация представляет собой внедрение современных цифровых технологий в различные сферы жизни и производства. История информатизации началась ещё в США с 60-х годов XX века, однако прорыв цифровизации произошёл в конце прошлого века. На сегодняшний день практически вся предпринимательская, производственная, а также страховая деятельность осуществляется при помощи цифровизации и технологических решений.¹

В глобальном плане цифровизация представляет собой концепцию деятельности, основанной на технологиях, внедряемых в разные сферы жизни и производства. Результатом цифровизации стали и преобразования в управленческих решениях, и уже не осталось компаний, в том числе и «страховых», которые не пользуются теми или иными цифровыми технологиями. На сегодняшний день взаимодействие с клиентами осуществляется посредством интернет, мессенджеров и чат-ботов. Технологии цифровизации успешно внедряются и в страховом деле и данная тенденция очевидна уже на протяжении последних десятилетий.

Так, за последние два года объем страховых премий по страховому рынку составил прирост в 22,6%, где наибольший прирост приходится на ОСАГО (48 млрд. руб.), страхование грузоперевозок (5 млрд. руб.). Однако замечена и отрицательная тенденция, которая имеет место в отношении несчастных случаев и болезней (-20,9%) и страхования финансовых рисков (-19,3%). Таким образом, страховой бизнес в современных условиях развивается, что позволяет страховщикам конкурировать и предоставлять своим клиентам безопасность в оказании услуг.

Так, цифровизация в страховании помогает страховщикам соответствовать современным требованиям, повышая их уровень развития и конкурентоспособности, в связи с чем страховые компании для своего имиджа разрабатывают специальные технические решения, внедряя новые технологии и услуги².

Так, благодаря развитию информационных технологий, страхование на основе цифровизации позволяет страховщикам получать данные о поведении и объекте застрахованного, что представляется весьма удобным и выгодным для страховщика, позволяя с высокой точностью определять риски и предлагать соответствующие тарифы для своих клиентов. «Умные» системы при помощи машинного зрения выявляют бракованные детали, а система видеонаблюдения следит за соблюдением техники безопасности. Такие же системы применяются в непромышленных компаниях и даже в маленьких офисах. Страховые компании страхуют разного рода объекты,

¹ Брызгалов Д.В. Страхование через интернет: собственные и партнерские продажи, показатели, перспективы развития / Д.В. Брызгалов. Корпоративная экономика, 2016. № 2 (6). С. 46. Мещихина Е.Д. Информационные системы и технологии в экономике: учебное пособие / Е.Д. Мещихина. — Йошкар-Ола: МарГТУ, 2019. 107 с.

² Одинцов Б.Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса / Б.Е. Одинцов. М.: Юрайт, 2021. 208 с.

от пожаров и наводнений до страхования жизни и здоровья людей. Стоит отметить, что с увеличением средней продолжительности жизни, страхование здоровья и долгосрочной охраны становится все более актуальным, в связи с чем в 2024 году ожидается рост спроса на страхование для пожилых людей. Цифровизация и искусственный интеллект способствует в значительной степени как ускорить, так и упростить процесс страхования. А автоматизация процессов позволяет сократить время ожидания и упростить оформление полисов³. Стоит отметить, что интернет-продажи на рынке страхования осуществляются посредством собственных сайтов, мобильных приложений страховщиков. Так, по видам страхования доля продаж при помощи интернет ресурса в 2021 г. с 7,8% поднялась до 14,4 % в 2022 г., что говорит о положительной динамике страхового рынка в России, где доля ОСАГО составляет 57,8% от всех проданных полисов, при этом количество проданных полисов ОСАГО ежегодно увеличивается.

Стоит отметить, что страховые компании осознают важность цифровых технологий и в совершенстве зарекомендовало себя применение дронов, которые позволяют ускорить процесс оценки рисков при подборе страховых услуг. Так, например, дрон для оценки ущерба может без выезда сотрудников и привлечения техники осмотреть повреждения на крыше здания и передать в то же время необходимую информацию. Так, некоторые компании уже применяют дроны для более оперативной проверки и выявления возможных рисков. Также стоит отметить и факт того, что цифровизация является незаменимым средством в оценивании рисков, возникшим при оценивании последствий после нанесённых чрезвычайными ситуациями и пожаров. Для того, чтобы оценить уровень цифровой подготовленности, организациями применяются разные методики. Например, Digital-Maturity-Model, KPI-дерево, Balanced Scorecard и другие.

Таким образом, страховщики играют особенно важную роль в адаптации чрезвычайных ситуаций и разработке новых страховых услуг, принимая во внимание активное взаимодействие с государственными учреждениями и специализированными организациями для единых целей — созданию устойчивых практик в сфере страхования.

Стоит учесть и факт того, что страховщикам вскоре предстоит работать с новой категорией клиентов, которые имеют возможность выбирать ту или иную компанию согласно своим интересам и пожеланиям.

Однако, несмотря на столь «бурное развитие», в страховании в данном направлении очевидны и проблемные зоны, которыми являются:

- низкий уровень адаптации цифровых технологий под программы страхования;
- риски, связанные с информационной безопасностью;
- высокий уровень запросов клиентов в режиме реального времени;
- низкий уровень доверия к страховым услугам по тем или иным причинам.

Стоит отметить, что цифровизация может привести и к разрушению страховой системы, когда она изменяет характер спроса и предложения, в связи с чем страховым компаниям следует изначально формировать перечень цифровых стратегических решений, а далее осуществлять их по ходу деятельности. И следует выделить пять основных принципов разработки стратегии страхования в условиях цифровизации:

1. Первый принцип — принцип анализа и оценки текущего состояния страховых услуг, включающий в себя описание процессов и выявление слабых производственных сторон.
2. Второй принцип — принцип выявления цифровых возможностей и потребностей. Согласно данному принципу осуществляется анализ существующих цифровых решений.
3. Третий принцип — принцип разработки стратегии цифровой трансформации. Согласно данному принципу происходит определение целей и приоритетов цифровой трансформации, формирование плана реализации и выбор технологических решений.

³ Томпсон А.А. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии: пер. с англ. / А.А. Томпсон. — М.: ЮНИТИ, 2015. С. 45. Хорев А.И., Морозов Л.Н., Сухорукова Е.В. Формирование стратегии предприятия. Экономический анализ. Теория и практика, 2014. № 16. С. 11. Цыганов А.А. Организация интернет-страхования: учеб. пособие / А.А. Цыганов. — М.: Изд. центр ГУУ, 2004. С. 155.

4. Четвертый принцип — принцип реализации цифровой трансформации. Согласно данному принципу происходит внедрение предложенных технологических решений, а также осуществляется настройка системы управления и контроля над процессами.

5. Пятый принцип — принцип оценки эффективности цифровой трансформации, включая анализ достигнутых результатов и объективной оценки эффективности изменений, и их влияние на страхование.

В целом данная система даёт возможность страховому бизнесу выявлять необходимые источники сбоев и успешнее их предусматривать, освещая определённые моменты, которые необходимо учитывать в рамках цифровой стратегии.

Так, нами был проведён опрос среди руководителей страховых компаний по г. Москва в составе 20 респондентов по вопросу их отношения к цифровизации, как фактора развития их страховой деятельности и вовлечения потенциальных клиентов. По результатам опроса более 2/3 респондентов с положительной точки зрения оценивают воздействие цифровизации на развитие своей деятельности (рис. 1).

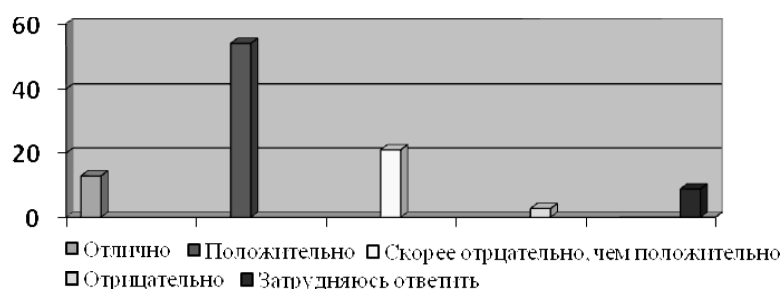


Рис. 1. Результаты опроса: «Как Вы оцениваете вложение цифровизации в развитие вашей деятельности?» (%)

Источник: разработано автором.

Таким образом, большинство руководителей страховых компаний положительно относятся к цифровизации своей деятельности. Очевидно, что становление цифровизации в развитии страхования — важный фактор. Страховщики серьезно подходят к вопросу инновационных решений и заинтересованы в улучшении своей деятельности.

Придерживаясь принципов разработки стратегии страхования в условиях цифровизации, а также принимая во внимание спрос на страховые программы со стороны потребителей, возможно повысить цифровую культуру в страховом деле⁴. Для дальнейшего совершенствования страхования с помощью информационных технологий необходимо:

- осуществлять взаимодействие между информационными ресурсами страховщиков и органов государственной власти и управления;
- автоматизировать и расширять каналы продвижения организационных процессов;
- развивать процессы взаимодействия субъектов страхового дела согласно с современной цифровой культуры;
- объективно использовать технологии блокчейн для проведения проверки данных клиентов;
- увеличивать продажу страховых услуг на сайтах и приложениях.

Также важным из условий цифровизации является разработка и внедрение стратегии, ориентированной на реальные потребности страхования, а также повышения уровня цифровой грамотности сотрудников. Только в данном случае цифровизация может стать действительно успешной и эффективной для страхования в целом.

Существуют и определённые универсальные рекомендации.

1. Во-первых, необходимо обращать своё внимание на технологии, которые могут совершенствовать взаимодействие с клиентами (CRM-системы, системы автоматизации страхования, системы управления контентом и др.).

⁴ Юдина Т.Н. Осмысление цифровой экономики / Т.Н. Юдина. Теоретическая экономика, 2016. № 3. С. 16.

2. Во-вторых, стоит обратить внимание на технологии, которые могут помочь оптимизировать операционные процессы компании (автоматизации страхования, а также системы управления проектами).

3. В-третьих, необходимо сделать ставку на развитие ИТ-инфраструктуры страховых компаний (облачные технологии, создание собственной инфраструктуры для хранения и обработки данных и т.д.).

4. В-четвертых, необходимо обеспечить качественное обучение и мотивацию сотрудников (HR-tech и другие инструменты).

В таблице 1 описано внедрение стратегии цифровизации в разных отраслях.

Таблица 1

Внедрение стратегии цифровизации в разных отраслях

Область технологии	Технологии	Результат внедрения
ИТ	Облачные вычисления ИИ-технологии BigData Технологии BPM и SBPM	Снижение издержек от 25 до 50%. Организация страхового процесса
Управление человеческими ресурсами	Виртуальное взаимодействие Peer-to-peer (P2P)	Снижение издержек на 10 % в течение ближайших 5–7 лет
Корпоративные финансы и бухгалтер	Виртуальное взаимодействие Peer-to-peer (P2P) сети Репутационные системы оценки	Снижение издержек на подготовку аналитики на 30%
Исследования и разработки	Робототехника Технологии ИИ	Экономия финансовых и материальных ресурсов
Управление объектами	Облачные технологии Автоматизированные системы Беспилотные ТС и дроны Сенсоры и датчики	Снижение затрат на исследование объектов Повышение эффективности ведения страховой деятельности
Управление отношениями с клиентами	CRM-системы QR-коды; блокчейн Электронная коммерция	Увеличение степени удовлетворенности клиентов и повышение своего страхового бренда

Источник: разработано автором.

Также необходимо отметить, что внедрение стратегии цифровизации способствует:

- повышению прозрачности и эффективности страховой деятельности;
- повышению уровня интегрированности;
- повышению уровня защиты информации;
- повышению качества коммуникации

Подытоживая вышесказанное, следует сделать вывод, что цифровизация в современном страховании способствует успеху и именно благодаря цифровым технологиям, риски будут сведены к минимуму, страховые компании будут укреплены, застрахованные — застрахованы, а эффективные коммуникационные системы будут поддерживать активные страховые перспективы. Таким образом, в условиях глобализации и цифровизации применение информационных и инновационных решений дают «страховщикам» новые возможности — цифровая трансформация приводит к совершенству внутренние процессы деятельности страхования компаний, а также позволяет в совершенстве удовлетворять потребности потребителей, что для страховых компаний является преимущественным моментом для успешной деятельности.

Список литературы

1. Брызгалов Д.В. Страхование через интернет: собственные и партнерские продажи, показатели, перспективы развития / Д.В. Брызгалов. Корпоративная экономика, 2016. № 2 (6). С. 46.
2. Мешихина Е.Д. Информационные системы и технологии в экономике: учебное пособие / Е.Д. Мешихина. — Йошкар-Ола: МарГТУ, 2019. 107 с.

3. Одинцов Б.Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса / Б.Е. Одинцов. М.: Юрайт, 2021. 208 с.
4. Томпсон А.А. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии. Пер. с англ. / А.А. Томпсон. — М.: ЮНИТИ, 2015. С. 45.
5. Хорев А.И., Морозов Л.Н., Сухорукова Е.В. Формирование стратегии предприятия. Экономический анализ. Теория и практика, 2014. № 16. С. 11.
6. Цыганов А.А. Организация интернет-страхования: учеб. пособие / А.А. Цыганов. — М.: Изд. центр ГУУ, 2004. С. 155.
7. Юдина Т.Н. Осмысление цифровой экономики / Т.Н. Юдина. Теоретическая экономика, 2016. № 3. С. 16.

References

1. Bryzgalov D.V. Insurance via the Internet: own and partner sales, indicators, development prospects / D.V. Bryzgalov. Corporate economy, 2016. № 2 (6). S. 46.
2. Meshchikhina E.D. Information systems and technologies in economics: textbook / E.D. Meshchikhina. — Yoshkar-Ola: MarSTU, 2019. 107 s.
3. Odintsov B.E. Business Performance Management Information Systems / B.E. Odintsov. — M.: Yurite, 2021. 208 s.
4. Thompson A.A. Strategic Management. The art of strategy development and implementation. Per. with Eng. / A.A. Thompson. — M.: UNITY, 2015. S. 45.
5. Khorev A.I., Morozov L.N., Sukhorukova E.V. Formation of the enterprise strategy. Economic analysis. Theory and Practice, 2014. № 16. S. 11.
6. Tsyganov A.A. Organization of Internet insurance: study manual / A.A. Tsyganov. — M.: Ed. Center GUU, 2004. S. 155.
7. Yudina T.N. Understanding the Digital Economy / T.N. Yudina. Theoretical Economics, 2016. № 3. S. 16.