

ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ В СТРАХОВОМ БИЗНЕСЕ

Аксана Альбековна ТУРГАЕВА ^{a,*},

Наталья Николаевна КОЧЕТКОВА ^b,

Наталья Анатольевна ИГЛИНА ^c

^a кандидат экономических наук, доцент департамента экономической безопасности и управления рисками, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Москва, Российская Федерация
a_turgaeva@mail.ru
<https://orcid.org/0000-0002-8374-1706>
SPIN-код: 8718-4901

^b кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента, Астраханский государственный университет (АГУ), Астрахань, Российская Федерация
n.n.kochetkova@yandex.ru
<https://orcid.org/0000-0003-4986-6879>
SPIN-код: 5595-7822

^c кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и управления предприятием, Астраханский государственный технический университет (АГТУ), Астрахань, Российская Федерация
eaglenat@mail.ru
<https://orcid.org/0000-0003-3176-2529>
SPIN-код: 6543-7591

* Ответственный автор

История статьи:

Рег. № 564/2022
Получена 13.12.2022
Получена в доработанном виде 22.12.2022
Одобрена 09.01.2023
Доступна онлайн 28.02.2023

УДК 657.6

JEL: G22, M21, M41, M42

Ключевые слова:

страхование, цифровые платформы, дистанционный мониторинг, информационно-аналитическая система

Аннотация

Предмет. Цифровые возможности для перспективного развития страхового бизнеса.

Цели. Выявить проблемы внедрения в страховой бизнес возможностей цифровых технологий; определить компоненты, составляющие рассматриваемую проблему.

Методология. Применялись методы статистического анализа, обоснования, сопоставления.

Результаты. Исследование построено по следующему принципу: необходимость развития – возможности для развития – практическое приложение возможностей – преимущества внедрения. Представлены этапы развития процессов информатизации и цифровой трансформации в России. Выявлена зависимость активности граждан, применяющих цифровые сервисы страховых организаций, от количества цифровых сервисов страховых организаций. Определена необходимость развития цифровизации бизнес-процессов страховой организации.

Выводы. Активный переход страховых организаций в цифровую среду позволит ускорить многие бизнес-процессы, в частности, андеррайтинг, маркетинг, урегулирование убытка. Цифровая реальность неизбежна для страхового рынка и требует новых методик оценки эффективности цифровых сервисов и мобильных приложений.

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2022

Для цитирования: Тургаева А.А., Кочеткова Н.Н., Иглина Н.А. Применение цифровых возможностей в страховом бизнесе // *Экономический анализ: теория и практика*. – 2023. – Т. 22, № 2. – С. 254 – 263.
<https://doi.org/10.24891/ea.22.2.254>

Страхование вошло в жизнь каждого человека и всех организаций как нечто необходимое и привычное, но, как отмечено в предлагаемой Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года, страховой сектор отстает от российского финансового рынка в целом по уровню цифровизации и развитию дистанционных каналов обслуживания¹. Актуальность рассматриваемой темы оправдана необходимостью перехода процессов, связанных с учетом и контролем, а также продвижением страховых услуг на современные инновационные и цифровые платформы.

Развитию процессов цифровизации посвятили свои работы Ю.Т. Ахвледиани², М.З. Абдурахмонова³, Р.С. Азимов с соавторами [1], Н.Г. Адамчук с соавторами [2], Н.И. Аксенова, Е.В. Костяева [3], Д.В. Брызгалов, А.А. Цыганов [4–6], А.М. Губернаторов, И.Б. Тесленко, О.Б. Дигилина [7], Н.Н. Никулина, С.В. Березина, М.Е. Шашкина [8], А.В. Павлова⁴, С.А. Калайда [9], В.С. Чернявский, Н.Н. Косаренко⁵, А.А. Тургаева [10, 11] и др.

В России процесс информатизации и цифровой трансформации прошел ряд этапов: от авангардных проектов государственной сети вычислительных центров в 1966 по 1970 г. до начала развития электронной подписи в 2002–2004 гг., дистанционных форматов предоставления услуг государственными и муниципальными учреждениями в 2008–2010 гг., формирования электронного правительства в 2011–2014 гг., создания в 2015–2016 гг. федеральной государственной информационной системы координации информатизации, принятия и реализации национальных проектов, связанных с цифровизацией экономики в 2017–2019 г., развития дистанционной работы и цифровых финансовых активов в 2020-е гг.

¹ Об утверждении стратегии развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года: проект распоряжения Правительства РФ.

² Ахвледиани Ю.Т. Страховой рынок в условиях цифровых технологий // *Страхование в информационном обществе – место, задачи, перспективы: сборник трудов XX Международной научно-практической конференции*. Т. 1. Владимир: Владимирский государственный университет им. Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, 2019. С. 40–44.

³ Абдурахмонова М.З. Цифровизация бухгалтерского учета и отчетности сферы социального страхования в Таджикистане // *Ученые записки Худжандского государственного университета им. академика Б. Гафурова*. Серия: Естественные и экономические науки. 2022. Т. 61. № 2. С. 189–192.

⁴ Павлова А.В. Развитие страхования на основе инноваций // *Путь в науку. Современная национальная экономика: молодые ученые – новый взгляд: материалы Международной очно-заочной олимпиады студенческих научных проектов*. Сер.: «Наука без границ» / под ред. Е.П. Лидинфа. Орел: Орловский государственный университет им. И.С. Тургенева, 2020. С. 408–413.

⁵ Чернявский В.С., Косаренко Н.Н. Цифровизация как фактор трансформации страхования в условиях цифровой экономики // *Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата*. 2019. № 4. С. 51–56.

Не многие страховые компании могут позволить себе внедрить современные цифровые платформы или расширить функции информационно-аналитической системы организации до полной автоматизации учетного процесса и контрольно-аналитической деятельности. При этом активность населения по применению новых возможностей цифровизации в страховании растет.

Численность граждан, применяющих цифровые сервисы страховых организаций, постоянно растет⁶ (рис. 1). Несмотря на это, темп роста цифровых сервисов страховых организаций, используемых гражданами, невелик⁷ (рис. 2).

Хорошо известная финтех-платформа доступна избранным, большая часть страховых организаций не имеет разработанного мобильного приложения для продвижения своего товара в широкодоступной среде. Уровень цифровой зрелости страховых организаций низок.

Для оценки уровня цифровизации страховщика необходимо разработать систему параметров и критериев, качественно и достоверно отражающих глубину этой проблемы. Появилась необходимость в методиках оценки эффективности инновационных инструментов платформатизации и цифровизации страхового бизнеса, в частности, оценки эффективности предлагаемых мобильных приложений, работы чат-ботов и прочих цифровых сервисов, а также эффективности внутреннего контроля и аналитической деятельности страховой организации на автоматизированных платформах информационно-аналитической системы.

Специфика деятельности страховой организации должна учитываться при внедрении цифровых платформ. В частности, переход бизнес-процессов андеррайтинга или урегулирование убытков на цифровые платформы нуждается в развитом искусственном интеллекте, который позволит загружать фото- и видеосъемки, проводить обследование застрахованного имущества, не выходя из офиса, применять панорамный охват с места события и пр. Такими возможностями пользуются не все страховщики.

Причинами отсутствия тотального применения цифровых возможностей страховыми организациями являются, во-первых, высокая стоимость программного продукта и внедрения, во-вторых, низкий уровень квалификации сотрудников в сфере цифровых технологий, в-третьих, отсутствие аналитики преимуществ тех или иных цифровых сервисов и методики оценки их эффективности, а также отсутствие

⁶ Носова Е. Полис на удаленке. URL: <https://rg.ru/2020/12/07/rossiiane-gotovy-polnostiu-perejti-na-onlajn-strahovanie.html>; Казовская Д. Мобильные решения для страховых организаций.

URL: <https://www.azoft.ru/blog/mobilnye-resheniya-dlya-strahovyh-kompanij/>;

Половников С. Мобильное страхование: обзор приложений крупнейших компаний.

URL: <https://www.content-review.com/articles/42606/>

⁷ Там же.

представленных расчетов экономического эффекта от внедрения основных цифровых платформ.

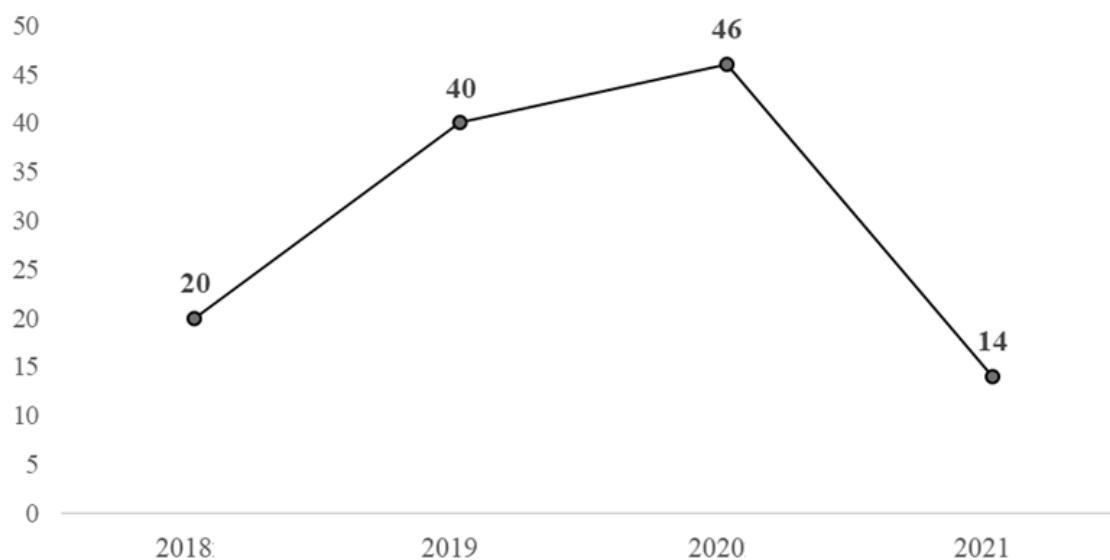
Таким образом, проблемы, обозначенные в Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года, требуют скорейшего решения. При этом только активности в развитии цифровых сервисов недостаточно. Главное, страховым организациям самим решиться на инновации, связанные с развитием автоматизации информационно-аналитической системы в рамках контроля и учета, цифровизации большей части бизнес-процессов, в особенности процессов андеррайтинга, урегулирования убытков и маркетинга. Должен работать принцип: страховой рынок предлагает услуги на цифровых платформах и мобильных приложениях, а граждане активно выбирают.

Рисунок 1

Темп роста численности граждан, применяющих цифровые сервисы страховых организаций в 2018–2021 гг., %

Figure 1

Growth rate of the number of citizens using digital services of insurance organizations in 2018–2021, percentage



Источник: авторская разработка

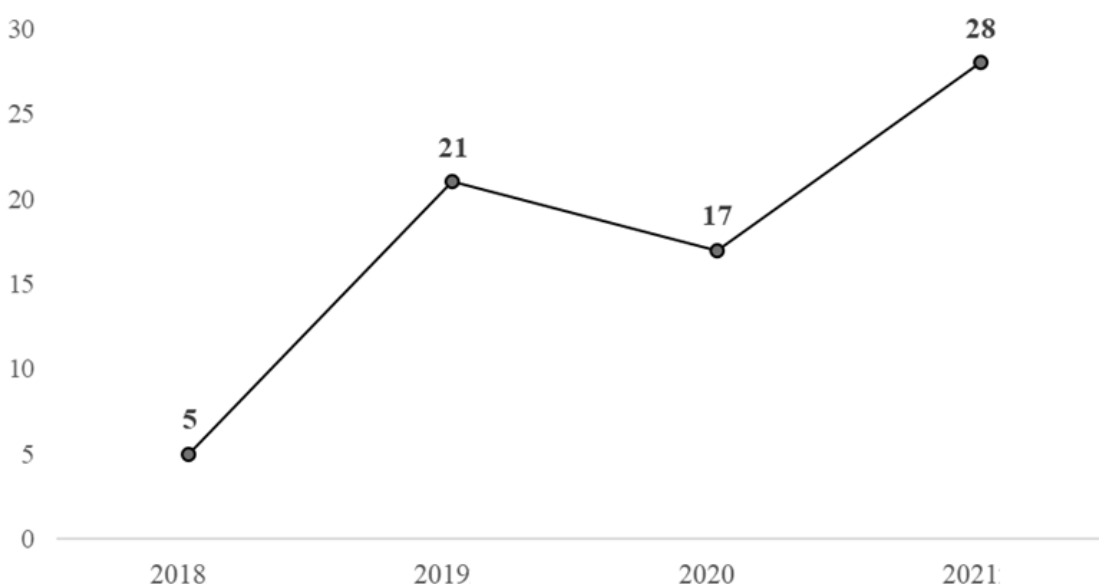
Source: Authoring

Рисунок 2

Темп роста цифровых сервисов страховых организаций, используемых гражданами в 2018–2021 гг., %

Figure 2

Growth rate of digital services of insurance organizations used by citizens in 2018–2021, percentage



Источник: авторская разработка

Source: Authoring

Список литературы

1. Азимов Р.С., Болдырев Б.М., Бровчак С.В. и др. Теория и практика цифровизации страхового рынка в Российской Федерации: монография. М.: Прометей, 2021. 378 с.
2. Адамчук Н.Г., Азимов Р.С., Белоусова Т.А. и др. Страхование в условиях цифровой экономики: наука, практика, образование: монография. М.: Научная мысль, 2022. 258 с.
3. Аксенова Н.И., Костяева Е.В. Цифровизация отечественного страхового рынка: реалии, тренды, проблемы // Аудит и финансовый анализ. 2021. № 2. С. 167–173. URL: https://www.auditfin.com/fin/2021/2/fin_2021_21_rus_08_01.pdf
4. Брызгалов Д.В., Цыганов А.А. Особенности развития и цифровизации страхования жизни в Российской Федерации // Информационное общество. 2019. № 6. С. 20–33. URL: <http://infosoc.iis.ru/article/view/319>
5. Брызгалов Д.В., Грызенкова Ю.В., Цыганов А.А. Перспективы цифровизации страхового дела в России // Финансовый журнал. 2020. Т. 12. № 3. С. 76–90. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-tsifrovizatsii-strahovogo-dela-v-rossii?ysclid=lc99kvk7q5530530404>
6. Брызгалов Д.В., Цыганов А.А. Потребительские ограничения цифровизации страхового рынка и направления их преодоления // Проблемы прогнозирования. 2022. № 5. С. 107–117. URL: <https://doi.org/10.1134/S1075700722050057>
7. Губернаторов А.М., Тесленко И.Б., Дигилина О.Б. и др. Цифровизация бизнес-процессов в страховании: монография. М.: КноРус, 2019. 150 с.
8. Никулина Н.Н., Березина С.В., Шашкина М.Е. Сущность и технологии индивидуализации страхования в условиях цифровизации // Вестник Московского университета МВД России. 2020. № 3. С. 254–259. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-i-tehnologii-individualizatsii-strahovaniya-v-usloviyah-tsifrovizatsii?ysclid=lc99qmci7b746535887>
9. Калайда С.А. Развитие российского страхового рынка в условиях цифровизации и экономической конвергенции: монография. М.: Первое экономическое издательство, 2022. 118 с.
10. Тургаева А.А. Оценка эффективности информационно-аналитической системы для целей внутреннего контроля страховой организации // Экономический анализ: теория и практика. 2022. Т. 21. Вып. 4. С. 722–737. URL: <https://doi.org/10.24891/ea.21.4.722>

11. Тургаева А.А. Платформатизация страхового бизнеса в целях повышения эффективности системы внутреннего контроля // *Экономический анализ: теория и практика*. 2021. Т. 20. Вып. 6. С. 1177–1190.
URL: <https://doi.org/10.24891/ea.20.6.1177>

Информация о конфликте интересов

Мы, авторы данной статьи, со всей ответственностью заявляем о частичном и полном отсутствии фактического или потенциального конфликта интересов с какой бы то ни было третьей стороной, который может возникнуть вследствие публикации данной статьи. Настоящее заявление относится к проведению научной работы, сбору и обработке данных, написанию и подготовке статьи, принятию решения о публикации рукописи.

APPLICATION OF DIGITAL CAPABILITIES IN THE INSURANCE BUSINESS

Aksana A. TURGAeva ^{a,*},

Natal'ya N. KOCHETKOVA ^b,

Nataliya A. IGLINA ^c

^a Financial University under Government of Russian Federation,
Moscow, Russian Federation
a_turgaeva@mail.ru
<https://orcid.org/0000-0002-8374-1706>

^b Astrakhan State University (ASU),
Astrakhan, Russian Federation
n.n.kochetkova@yandex.ru
<https://orcid.org/0000-0003-4986-6879>

^c Astrakhan State Technical University (ASTU),
Astrakhan, Russian Federation
eaglenat@mail.ru
<https://orcid.org/0000-0003-3176-2529>

* Corresponding author

Article history:

Article No. 564/2022
Received 13 Dec 2022
Received in revised form
22 December 2022
Accepted 9 January 2023
Available online
28 February 2023

JEL classification: G22,
M21, M41, M42

Keywords: insurance,
digital platform, remote
monitoring, information
and analytical system

Abstract

Subject. The article considers digital opportunities for long-term development of insurance business.

Objectives. Our aim is to identify the problems of introducing digital technology capabilities into the insurance business, define components that make up the problem under consideration.

Methods. The study draws on methods of statistical analysis, justification, and comparison.

Results. The research is based on the following principle: the need for development – opportunities for development – practical application of opportunities – advantages of implementation. The paper presents stages of development of informatization and digital transformation processes in Russia, unveils the dependence of the activity of citizens, using digital services of insurance organizations, on the number of digital services of insurance organizations, determines the need to develop digitalization of business processes of insurance organizations.

Conclusions. Active transition of insurance companies to the digital environment will speed up many business processes, in particular, underwriting, marketing, loss settlement. Digital reality is inevitable for the insurance market and requires new methods for evaluating the effectiveness of digital services and mobile applications.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2022

Please cite this article as: Turgaeva A.A., Kochetkova N.N., Iglina N.A. Application of Digital Capabilities in the Insurance Business. *Economic Analysis: Theory and Practice*, 2023, vol. 22, iss. 2, pp. 254–263.
<https://doi.org/10.24891/ea.22.2.254>

References

1. Azimov R.S., Boldyrev B.M., Brovchak S.V. et al. *Teoriya i praktika tsifrovizatsii strakhovogo rynka v Rossiiskoi Federatsii: monografiya* [Theory and practice of digitalization of the insurance market in the Russian Federation: a monograph]. Moscow, Prometei Publ., 2021, 378 p.
2. Adamchuk N.G., Azimov R.S., Belousova T.A. et al. *Strakhovanie v usloviyakh tsifrovoi ekonomiki: nauka, praktika, obrazovanie: monografiya* [Insurance in the digital economy: Science, practice, education: a monograph]. Moscow, Nauchnaya mysl' Publ., 2022, 258 p.
3. Aksenova N.I., Kostyaeva E.V. [Digitalization of the domestic insurance market: Realities, trends, problems]. *Audit i finansovyi analiz = Audit and Financial Analysis*, 2021, no. 2, pp. 167–173.
URL: https://www.auditfin.com/fin/2021/2/fin_2021_21_rus_08_01.pdf (In Russ.)
4. Bryzgalov D.V., Tsyganov A.A. [Features of Development and Digitalization of Life Insurance in the Russian Federation]. *Informatsionnoe obshchestvo = Information Society*, 2019, no. 6, pp. 20–33. URL: <http://infosoc.iis.ru/article/view/319> (In Russ.)
5. Bryzgalov D.V., Gryzenkova Yu.V., Tsyganov A.A. [Prospects for Digitalization of the Insurance Business in Russia]. *Finansovyi zhurnal = Financial Journal*, 2020, vol. 12, no. 3, pp. 76–90. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-tsifrovizatsii-strahovogo-dela-v-rossii?ysclid=lc99kvk7q5530530404> (In Russ.)
6. Bryzgalov D.V., Tsyganov A.A. [Consumer Limitations on the Digitalization of the Insurance Market and Ways to Overcome Them]. *Problemy prognozirovaniya = Studies on Russian Economic Development*, 2022, no. 5, pp. 107–117. (In Russ.)
URL: <https://doi.org/10.1134/S1075700722050057>
7. Gubernatorov A.M., Teslenko I.B., Digilina O.B. et al. *Tsifrovizatsiya biznes-protsessov v strakhovanii: monografiya* [Digitalization of business processes in the insurance business: a monograph]. Moscow, KnoRus Publ., 2019, 150 p.
8. Nikulina N.N., Berezina S.V., Shashkina M.E. [The essence and technology of individualization of insurance in the context of digitalization]. *Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii = Vestnik of Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia*, 2020, no. 3, pp. 254–259.
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-i-tehnologii-individualizatsii-strahovaniya-v-usloviyah-tsifrovizatsii?ysclid=lc99qmci7b746535887> (In Russ.)
9. Kalaida S.A. *Razvitie rossiiskogo strakhovogo rynka v usloviyakh tsifrovizatsii i ekonomicheskoi konvergentsii: monografiya* [Development of the Russian insurance market in the context of digitalization and economic convergence: a monograph]. Moscow, Pervoe ekonomicheskoe izdatel'stvo Publ., 2022, 118 p.

10. Turgaeva A.A. [Evaluating the information-analytical system's efficiency for internal control purposes of insurance organizations]. *Ekonomicheskii analiz: teoriya i praktika* = *Economic Analysis: Theory and Practice*, 2022, vol. 21, iss. 4, pp. 722–737. (In Russ.) URL: <https://doi.org/10.24891/ea.21.4.722>
11. Turgaeva A.A. [Digital platform creation in the insurance business to increase the efficiency of the internal control system]. *Ekonomicheskii analiz: teoriya i praktika* = *Economic Analysis: Theory and Practice*, 2021, vol. 20, iss. 6, pp. 1177–1190. (In Russ.) URL: <https://doi.org/10.24891/ea.20.6.1177>

Conflict-of-interest notification

We, the authors of this article, bindingly and explicitly declare of the partial and total lack of actual or potential conflict of interest with any other third party whatsoever, which may arise as a result of the publication of this article. This statement relates to the study, data collection and interpretation, writing and preparation of the article, and the decision to submit the manuscript for publication.