

## МЕТОДИКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ С ВЫДЕЛЕНИЕМ КЛЮЧЕВЫХ НАПРАВЛЕНИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аксана Альбековна ТУРГАЕВА

кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической безопасности,  
Астраханский государственный технический университет (АГТУ),  
Астрахань, Российская Федерация  
a\_turgaeva@mail.ru  
<https://orcid.org/0000-0002-8374-1706>  
SPIN-код: 8718-4901

### История статьи:

Рег. № 512/2020  
Получена 05.09.2020  
Получена в  
доработанном виде  
05.10.2020  
Одобрена 26.10.2020  
Доступна онлайн  
13.11.2020

УДК 657.6

JEL: M41, M42, M49,  
G22

### Аннотация

**Предмет.** Бизнес-процессы в страховой компании по своей специфике отличаются от бизнес-процессов в иных сферах. Через методику функционирования бизнес-процессов с выделением ключевых направлений деятельности, так называемых «входа» и «выхода», а также ресурсов, конкретизацию отдельно взятого процесса, его описание можно выявить точки контроля, требующие большего внимания со стороны руководства, службы внутреннего контроля в плане эффективности достижения целей страховой компании.

**Цели.** Детальное описание определенных бизнес-процессов в страховании с выделением его участников, направлений деятельности, последовательности процедур. Провести анализ бизнес-процесса по элементам, которые впоследствии классифицируются по заданным функциональным критериям. Определить, что является «входом» и «выходом», а также контрольными точками, ресурсами в процессе «Урегулирование убытков», одного из значимых бизнес-процессов в страховой компании.

**Методология.** Используются методы наблюдения, рассуждения и исследования: дедукции, индукции, системного подхода, аналогии.

**Результаты.** На основании описания бизнес-процессов в страховой компании и выявления ключевых элементов и этапов в аспекте эффективности принимаемых решений или распределения нагрузки между специалистами были выявлены и определены контрольные точки «входа» и «выхода», направления деятельности и ресурсы процесса «Урегулирование убытков».

**Выводы.** Применение представленных категорий, разделяющих бизнес-процессы, делает возможным разработку регламентации функционирования этапов для всех процессов и приемлемых контрольных процедур для различных операций. Описанная последовательность процесса «Маркетинг», переходящего в процесс «Урегулирование убытков», позволяет выявить взаимосвязь между бизнес-процессами и использовать данный алгоритм в дальнейших исследованиях по внутреннему контролю, риск-ориентированному управленческому учету. С помощью

**Ключевые слова:** страховая компания, бизнес-процесс, точка «входа», точка «выхода», ресурсы, урегулирование убытков, маркетинг

предложенной методики и модели построения бизнес-процесса в целях контроля можно выявить нарушения, неправильность функционирования определенных этапов, неверные действия специалистов, определить «входы», «выходы», ресурсы в каждом процессе, а значит, и объемы контроля. Представленные контрольные точки на различных этапах бизнес-процесса позволят не только выявить слабые места, но и устранить их с помощью повторной проверки данной точки контроля.

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2020

**Для цитирования:** Тургаева А.А. Методика функционирования бизнес-процессов в страховой компании с выделением ключевых направлений деятельности // *Международный бухгалтерский учет*. – 2020. – Т. 23, № 11. – С. 1269 – 1290. <https://doi.org/10.24891/ia.23.11.1269>

Логически выстроенная последовательность действий в целях решения конкретных задач представляет собой традиционный бизнес-процесс<sup>1</sup>. Бизнес-процесс можно определить как совокупность различных видов деятельности, в рамках которой на «входе» используются один или более видов ресурсов, и в результате этой деятельности на «выходе» создается продукт, представляющий ценность для потребителя<sup>2</sup>.

Нельзя не согласиться с авторами Н.Н. Никулиной, Н.Д. Эриашвили, Д.В. Суходоевым [1], А.О. Фокиной [2], Н.В. Журавлевой, Д.В. Бобылевым [3], которые проводят исследования в области внутреннего контроля в страховых организациях, что в страховании бизнес-процессом можно назвать целый набор мероприятий, которые необходимы и достаточны, чтобы началось определенное действие или деятельность в одном направлении и по окончании процесса – получение результата в виде решения определенной экономической или административной бизнес-задачи. Так исторически сложилось, что как только готовится покупка нового помещения или движимого имущества, параллельно с этим происходит подготовка полного пакета страховок на случай непредвиденных рисков, к примеру, поломка, кража или причинение другого ущерба третьими лицами. Бизнес-процессы могут развиваться и меняться, каждое совершенствование процесса вносит свои корректировки, в которых должны участвовать сотрудники компании.

<sup>1</sup> *Страхование: учебник для бакалавров* / под. ред. Л.А. Орланюк-Малицкой, С.Ю. Яновой. М.: Юрайт, 2012. С. 263.

<sup>2</sup> *Тургаева А.А. Бизнес-процессы в страховой компании / Планирование и прогнозирование социально-экономического развития в новых геополитических условиях: сборник статей Международной научно-практической конференции*. Оренбург, Стерлитамак: АМИ, 2020. С. 103–106.

Исследование деятельности страховых компаний привело к выводу, что каждая компания строит свои бизнес-процессы в соответствии с количеством видов страхования, по функциональному признаку различных отделов, по технологическому или территориальному признакам. Как таковой методики функционирования бизнес-процессов с выделением ключевых направлений деятельности и определением «входов» и «выходов» в страховой компании не существует. Существуют различные взгляды в исследовании бизнес-процессов, представленные В.В. Ведрицким и Л.В. Коптеловой<sup>3</sup>, Н.П. Воробьевой [4], Ю.Г. Ларченко, А.А. Евсейчик [5], М.С. Бай<sup>4</sup>, Е.П. Карлиной, А.Н. Тарасовой<sup>5</sup>, С.И. Барановским, М.А. Толкачевым [6], М.В. Кольган [7] и рядом других авторов. В основном все они отличаются друг от друга рассматриваемой сферой и спецификой деятельности организации.

Для формирования бизнес-процесса необходимо выполнить три условия:

- 1) определить точки «входа» и «выхода» из бизнес-процесса;
- 2) определить необходимые ресурсы и целесообразность их использования;
- 3) определить направленность бизнес-процесса.

В связи с этим проводится анализ процесса по элементам, которые впоследствии классифицируются по заданным функциональным критериям (рис. 1) [8. с. 63].

Элементы в данной системе обобщаются по ресурсозатратам и в результате фиксируется последовательность проведения операции для определенного бизнес-процесса с запрашиваемым уровнем качества. Проводится детальное описание бизнес-процесса, выявляются ключевые элементы и этапы в аспекте эффективности принимаемых решений или распределения нагрузки между специалистами. Можно выделить несколько важных, ключевых направлений деятельности в страховой компании, от согласованности которых зависит качество страхового продукта. Если

---

<sup>3</sup> *Ведрицкий В.В., Коптелова Л.В.* Подходы к описанию бизнес-процессов хозяйствующего субъекта / Наука в информационном обществе: сборник статей Международной научно-практической конференции. Оренбург: НИЦ Антровита, 2017. С. 54–62.

<sup>4</sup> *Бай М.С.* Бизнес-процессы в хозяйственной деятельности предприятия. Моделирование бизнес-процесса «Создание резерва по сомнительным долгам» / Вопросы и проблемы экономики и менеджмента в современном мире: сборник статей Международной научно-практической конференции. Омск: Инновационный центр развития образования и науки, 2016. С. 113–117.

<sup>5</sup> *Карлина Е.П., Тарасова А.Н.* Бизнес-анализ как путь к оптимизации бизнес-процессов в нефтегазовой отрасли / Наука и практика в XXI веке: межвузовский сборник научных трудов. Астрахань: Астраханский государственный университет, 2020. С. 104–111.

между специалистами, работающими на данных направлениях, нет согласованности, то предложенное качество страхового продукта может не соответствовать качеству реально предоставляемого продукта. Такая ситуация возможна, если не учтен ряд объективных обстоятельств со стороны ключевых подразделений компании. Например, для создания качественного страхового продукта ключевыми направлениями должны заниматься специалисты определенного профиля из ключевых подразделений (*рис. 2*).

Согласованная совместная работа данных специалистов по созданию и проработке основных моментов по страховому продукту формирует представление о требованиях к продукту, а также ожидания клиента от качества предоставляемой услуги. Каждый специалист должен понимать, чего он должен достичь, создавая эффективный продукт, то есть иметь конкретную цель как отдельно по своей процедуре, так и в целом по бизнес-процессу. Все сотрудники по проводимым процедурам и по всем бизнес-процессам должны иметь определенные цели. Знание цели бизнес-процесса и всей компании дает возможность проводить контрольные процедуры по ее достижению, а также принятию эффективных управленческих решений.

Для реализации своих целей страховая компания выполняет различные виды деятельности (*рис. 3*).

Если рассматривать бизнес-процессы в более узком смысле, то основными бизнес-процессами страховой компании могут выступать маркетинг, разработка страховых услуг, продажа, андеррайтинг, сопровождение договора, урегулирование убытков. На практике эти процессы смешиваются, повторяются, но тем не менее можно выделить их последовательность. Например, то, как процесс «Маркетинг» переходит в процесс «Урегулирование убытков» (*рис. 4*).

Как видно из *рис. 4*, один бизнес-процесс переходит в другой. При этом в такой цепочке становится сложным определить самое слабое звено для получения результата. Руководитель подразделения или всей организации, оценивая результат, связанный с достижением поставленной цели, может понять, насколько хорошо сработал бизнес-процесс или организация в целом. Но чтобы определить, на каком этапе произошли ошибки, нарушения, и почему, например, цель не была достигнута в полном объеме, необходимо провести контрольные процедуры в виде внутреннего контроля или внутреннего аудита. Традиционной классификации бизнес-процесса не существует. Нигде не прописаны и не разработаны критерии соотнесения

процедур в бизнес-процессе с его целями. Поэтому предлагается проводить классификацию по определенным критериям.

1. Какие ресурсы используются в процессе?
2. Что выступает «входом» и что получаем на «выходе» в данном процессе?
3. Кто является исполнителем или исполнителями процесса?
4. Как проводится идентификация «входа» и какие требования к «выходу»?

На примере одного из бизнес-процессов в страховании – страхового – рассмотрим, что выступает точками «входа» и «выхода». Важное место в данном процессе занимает работа с клиентами, а вернее, процедура, связанная с их привлечением. Отсюда возникает цель: продажа страхового продукта, предоставление страховой услуги, обслуживание договора страхования, оценивание ущерба и оплата страхового возмещения (*рис. 5*).

Увеличение объемов заключенных страховых договоров, сокращение оттока потенциальных страхователей, повышение прибыльности компании являются эффективной стратегией в современных экономических условиях. Строить отношения необходимо на доверии, лояльности и индивидуальных подходах к потребностям клиентов. Следовательно, высококвалифицированная работа с ними выступает ключевым бизнес-процессом в страховой компании.

Изучение страхователя, его интересов позволяет менять подходы их поиска, изменять модель бизнес-процесса и формировать новую модель, подстроенную не под свои разработанные решения и предложения, но под запросы потенциальных страхователей. Быть гибкой и стратегически настроенной на изменения конъюнктуры рынка, на новые условия позволит компании стать успешной, создавать новые форматы и алгоритмы основных бизнес-процессов, персонализировать обслуживание.

Такое понимание и подход к бизнес-процессу, в который вовлечены и владелец процесса, и внешняя среда, и технология бизнес-процесса, система показателей работы процесса, система управления, ресурсы, то, что представляет собой «вход» и что выступает «выходом» процесса, будут менять и совершенствовать все перечисленные категории с каждым изменением потребностей клиентов и внешних факторов. Необходимо учитывать и перечисленные на *рис. 1* функциональные критерии элементов бизнес-процесса для достижения целей организации и отдельного подразделения.

Пользователями результатов бизнес-процесса могут выступать различные представители. Поэтому при описании бизнес-процесса необходимо применять унифицированный инструментарий. Терминология должна быть определенной и читаемая, понимаемая и истолкованная каждым пользователем верно. В этой связи разработка бизнес-процесса предполагает уточнение понятийного и символического аппарата. Требования страхового надзора представляют собой основу для формирования методологической базы стандартов качества страховой деятельности в разрезе функционирования бизнес-процессов. Как верно отмечает Л.М. Рабинер, повышение эффективности бизнес-процессов является основной целью внутреннего контроля страховой компании. Для формирования и эффективного функционирования всех этапов любого бизнес-процесса в страховой компании и требуется организация внутреннего контроля со стороны государства.

Сопоставление целей внутреннего контроля с функциями бизнес-процессов с выделением ключевых направлений деятельности страховой компании прямо зависит от выработанной концепции внутреннего контроля в компании. В *табл. 1* представлены бизнес-процессы с выделением направлений деятельности, а также определением ресурсов, «входа», «выхода» процессов.

При применении перечисленных в *табл. 1* категорий для классификации бизнес-процессов в страховой компании предоставляется возможность разработать регламентацию функционирования этапов для всех процессов и приемлемые контрольные процедуры, используемые для различных процессов.

Качественное описание бизнес-процесса способствует эффективному анализу его осуществимости в соответствии с целью внутреннего контроля страховой компании – повышением эффективности финансово-хозяйственной деятельности с устранением и предупреждением слабых мест, рисков на всех этапах различных бизнес-процессов и направлений деятельности страховщиков с выделением контрольных точек, определением и сохранением ресурсов, эффективным процессом преобразования некоторых «входов» (информации, потенциальных клиентов и договоров, текущих/потенциальных тарифов и т. п.) в «выходы» (страховые услуги, действующие договоры, регламентирующие документы, действующие клиенты и обязательства, прибыль от инвестирования и т. п.), обеспечивающие финансовую устойчивость, безубыточность и

платежеспособность страховой компании. На примере бизнес-процесса «Урегулирование убытков» представим его «входы» и «выходы» (рис. 6).

Как видно из рис. 6, процесс урегулирования убытков связан с наступлением страхового случая. При этом «входом» и ресурсами выступают те компоненты процесса, указанные и в таблице и на рисунке, которые будут участвовать при проведении внутреннего контроля. То, что выступает «выходом» для целей внутреннего контроля, представлено на рис. 7.

Важным моментом в контроле позиции «выхода» выступает правильность выявления страхового случая, а значит, установления уровня риска для страховой компании, потери части прибыли, снижения дохода. Это не означает, что контроль должен быть построен на ущемлении прав страхователя. Главное, выявить возможные факты мошенничества с обеих сторон, определить наличие неверных действий сотрудников компании, соответствия требованиям законодательства и достоверности факта наступления страхового случая.

Таким образом, с помощью предложенной методики построения «входов» и «выходов» можно определить слабые и сильные стороны процесса, акцентировать внимание при проведении проверки, контроля, аудита на контрольные точки, требующие большего внимания специалистов и руководителя компании. Применение предложенного алгоритма бизнес-процессов, табличного формата описания бизнес-процессов с ключевыми направлениями деятельности, ресурсами, «входными» и «выходными» точками по каждому процессу позволит повысить его эффективность и оперативно реагировать на потребности клиентов. Все это может способствовать планомерному формированию стратегических целей в рамках каждого отдельного процесса и разработке действий по их достижению.

**Таблица 1**

**Бизнес-процессы страховой компании в разрезе основных элементов и целей внутреннего контроля**

**Table 1**

**Business processes of the insurance company in the context of the key elements and internal control objectives**

<b>Бизнес-процесс</b>	<b>Основная цель процесса</b>	<b>Ресурсы</b>	<b>«Входы»</b>	<b>«Выходы»</b>
Бухгалтерский учет	Ведение бухгалтерского учета	Сотрудники, программное обеспечение, оргтехника	Данные первичного учета	Отчетность для стейкхолдеров
Актuarные расчеты	Расчеты тарифных ставок страхования на основе методов математической статистики	Актuarии, программное обеспечение, оргтехника, нормативно-правовая база	Системы тарифов и поправочных коэффициентов	Установление адекватного тарифа на предлагаемый риск
Андеррайтинг	Оценка риска, емкость – оценка риска для перестрахования, вординг ( <i>wording</i> ) – текстовое описание, <i>compliance</i> – соответствие нормативной базе, согласование условий страхования	UW – андеррайтер ( <i>underwriter</i> ), СБ – служба безопасности и инженеры, перестраховщики, агенты, брокеры, специалисты отдела продаж	Информация о страхуемом объекте, потенциальные договоры	Назначение тарифа, проект решения о приеме риска, подписанные договоры
Формирование страховых резервов	Определение в денежной форме величины страховых резервов	Правила формирования страховых резервов, методы расчета страховых резервов или подходы, их определяющие, методическое обеспечение расчета доли перестраховщиков в страховых резервах	Объемы поступающих взносов, количество договоров, структура страхового портфеля, информация по ценовой политике	Осуществление страховых выплат, объем обязательств, формирование страхового фонда, состав страховых резервов
Заключение договоров страхования	Страхование рисков страхователей, соглашение между страхователем и страховщиком, определение условий договора, оформление	Сотрудники, инфраструктура, нормативно-правовая база, акты осмотра объекта, опись имущества, медицинское освидетельствование и др.	Потенциальные клиенты	Действующие клиенты и обязательства перед ними, заключенные договоры страхования, страховые полисы и свидетельства, уплата страховой

Бизнес-процесс	Основная цель процесса	Ресурсы	«Входы»	«Выходы»
	договора			премии
Описание бизнес-процессов	Процессная деятельность, аналитическая дифференциация общего процесса на составляющие элементы	Сотрудники и коммуникативные связи, набор необходимых и достаточных мероприятий	Активности и мероприятия организации, план, цели и задачи процесса	Регламентирующие документы, регламент процесса, логически выстроенная последовательность действий по бизнес-процессу
Инвестирование	Инвестирование средств страховых резервов	Сотрудники, нормативно-правовая база, связи с доверительным управлением управляющей компании, объем страховых премий	Средства страховых резервов, активы, перечень разрешенных для инвестирования активов	Объемы прибыли от инвестирования средств, уровень финансовой устойчивости и платежеспособности страховщика
Урегулирование убытков	Осмотр объекта страхования, оценка убытков, прием, анализ, проверка заявления о страховом случае	Сотрудники, нормативно-правовая база, программы ДМС, методические рекомендации	Заявление о страховом случае, полисы прикрепления	Решение о выплате или отказе в выплате, производство страховой выплаты
Предоставление доступа к информационным ресурсам	Обеспечение информационной безопасности информационных ресурсов	Трудовые ресурсы IT-специалистов и службы безопасности, а также соответствующее программное обеспечение	Пользователи без права доступа	Пользователи с правом доступа
Маркетинг	Исследовательское, стратегическое, предпринимательское направление деятельности по формированию спроса на страховые услуги, разработка политики продвижения продукта	Страховой продукт, цена, стратегия, сотрудники, информация о страховых продуктах, продвижение, распределение	Потенциальные потребители страхового продукта, потребность в страховой защите	Принятие потребителем предлагаемого страхового продукта, выбор типа полиса, страховой суммы, страховой компании, времени заключения договора
Сопровождение договора страхования	Расчет и инвестирование страховых резервов, контроль за	Документы по оперативному и бухгалтерскому учету, сотрудники,	Дополнительные страховые услуги, заявление страхователя	Обслуживание застрахованных лиц, заключенный договор

<b>Бизнес-процесс</b>	<b>Основная цель процесса</b>	<b>Ресурсы</b>	<b>«Входы»</b>	<b>«Выходы»</b>
	своевременностью и полнотой поступления страховых взносов, контроль состояния застрахованного объекта	специалисты отдела договоров, инфраструктура, этика		
Проведение конкурентных процедур	Организация закупок, определение рыночных цен	Сотрудники, нормативно-правовая база, связи с организаторами торгов, актуарии, маркетологи, страховщики, соответствующее программное обеспечение, законодательные нормы	Потенциальные клиенты, текущие / потенциальные тарифы	Действующие клиенты и обязательства, действующие тарифы, новое программное обеспечение, оборудование и пр.
Внутренний контроль	Документальная и фактическая проверка, экономический и финансовый анализ, экспертная оценка, анкетирование, аудит, мониторинг, инвентаризация, ревизия, осуществление контроля совершаемых фактов хозяйственной жизни	Документация, сотрудники, специалисты, потенциальные риски, регламентирующие документы, правила ВК	Контрольная среда, процедуры ВК, информация и коммуникация, методы оценки рисков, средства контроля	Заклучение аудитора, акты несоответствия, предлагаемые меры по снижению рисков, выявленный потенциал и резервы компании, выявленные слабые места

*Источник:* авторская разработка

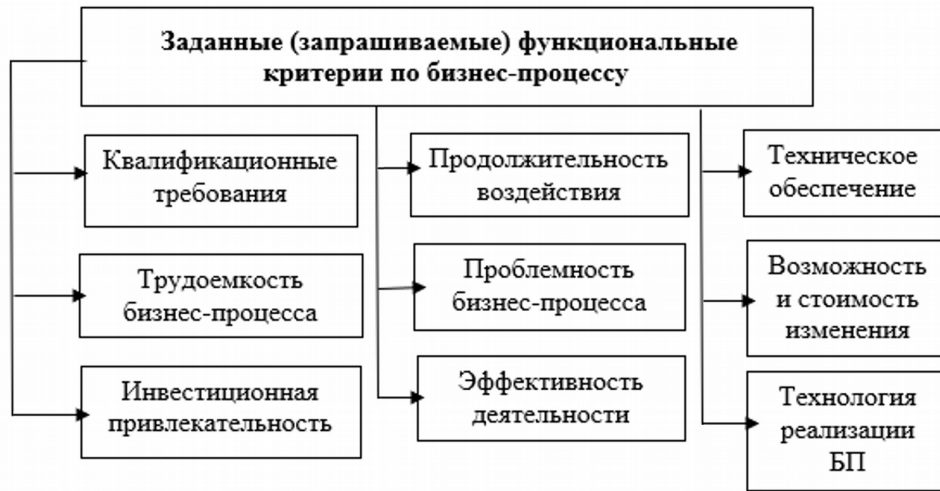
*Source:* Authoring

**Рисунок 1**

**Классификация элементов бизнес-процесса по функциональным критериям**

**Figure 1**

**A classification of business process elements by functional criterion**

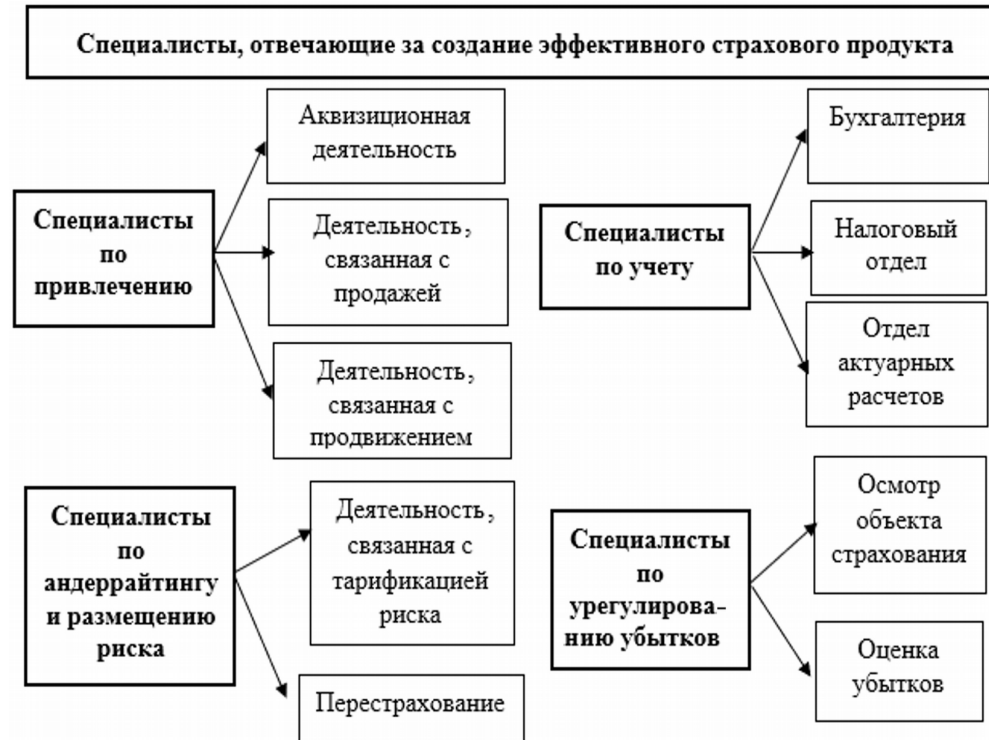


*Источник:* авторская разработка

*Source:* Authoring

**Рисунок 2**  
**Специалисты и направления деятельности по созданию эффективного страхового продукта**

**Figure 2**  
**Specialists and areas of activity to create an effective insurance product**



Источник: авторская разработка

Source: Authoring

**Рисунок 3**  
**Виды деятельности страховых компаний**

**Figure 3**  
**Insurance companies' activities**



Источник: Вещунова Н.Л., Попова О.В.<sup>6</sup>, Лосев В.С., Глаголева Д.М.<sup>7</sup>, Правикова А.А. [9], Кириллова Н.В. [10]

Source: Veshchunova N.L. and Popova O.V. [fn 6], Losev V.S. and Glagoleva D.M. [fn 7], Pravikova A.A. [9], Kirillova N.V. [10]

<sup>6</sup> Вещунова Н.Л., Попова О.В. Инвестиционная деятельность страховых организаций как источник финансирования инноваций / *Фундаментальные и прикладные исследования в области управления, экономики и торговли: сборник трудов научной и учебно-практической конференции*. В 3-х ч. СПб.: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2017. С. 246–259.

<sup>7</sup> Лосев В.С., Глаголева Д.М. Повышение эффективности деятельности страховых организаций / *Актуальные вопросы права, экономики и управления: сборник статей XIII Международной научно-практической конференции*. В 2-х ч. Пенза: Наука и Просвещение, 2018. С. 40–42.

**Рисунок 4**  
**Алгоритм бизнес-процесса «Маркетинг» в страховой компании**  
**Figure 4**  
**The Marketing business process algorithm in the insurance company**



*Источник:* авторская разработка

*Source:* Authoring

**Рисунок 5**  
**Алгоритм страхового бизнес-процесса**

**Figure 5**  
**The insurance business process algorithm**



*Источник:* авторская разработка

*Source:* Authoring

**Рисунок 6**  
**Контроль «Входа» процесса «Урегулирование убытков»**

**Figure 6**  
**Business process Settlement of Losses: Entry control**

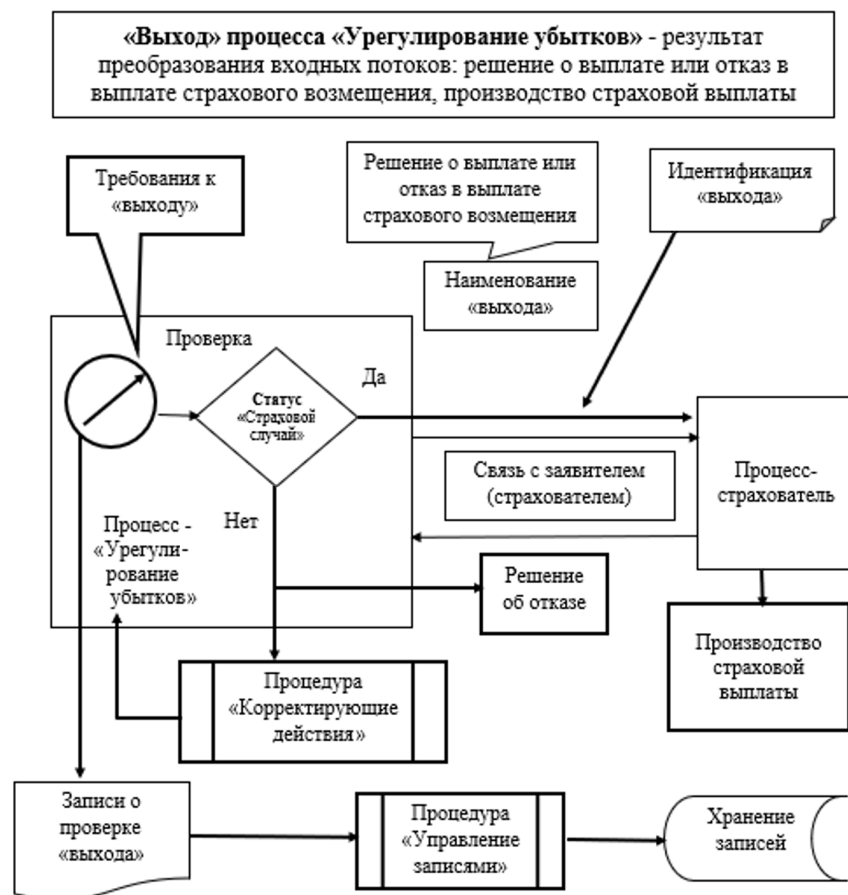


Источник: авторская разработка

Source: Authoring

**Рисунок 7**  
**Контроль «Выхода» процесса «Урегулирование убытков»**

**Figure 7**  
**Business process Settlement of Losses: Exit control**



Источник: авторская разработка

Source: Authoring

### Список литературы

1. Никулина Н.Н., Эриашвили Н.Д., Суходоев Д.В. Особенности бизнес-планирования в страховых организациях с сетью филиалов // Вестник Московского университета МВД России. 2014. № 9. С. 201–206.  
 URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-biznes-planirovaniya-v-strahovyh-organizatsiyah-s-setyu-filialov>
2. Фокина А.О. Особенности внутреннего контроля страховых компаний // Учет. Анализ. Аудит. 2019. Т. 6. № 3. С. 84–90.

URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-vnutrennego-kontrolya-strahovyh-kompaniy>

3. Журавлева Н.В., Бобылев Д.В. Элементы системы внутреннего контроля страховых организаций // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. 2016. № 46. С. 133–144.  
URL: <http://www.rusacad.ru/docs/nauka/Uch.Zap.46.pdf>
4. Воробьева Н.П. Совершенствование бизнес-процессов как способ повышения конкурентоспособности фирмы // Современная конкуренция. 2011. № 6. С. 89–100.  
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-biznes-protsesov-kak-sposob-povysheniya-konkurentosposobnosti-firmy>
5. Ларченко Ю.Г., Евсейчик А.А. Пути оптимизации основного бизнес-процесса предприятия // Фундаментальные исследования. 2020. № 2. С. 38–42. URL: <https://doi.org/10.17513/fr.42682>
6. Барановский С.И., Толкачев М.А. Процессный подход: понятие бизнес-процесса. Управление и контроль бизнес-процессами с помощью CRM-системы на предприятиях малого и среднего бизнеса // Весці БДПУ. Серія 2. Гісторія. Філософія. Паліталогія. Сацьялогія. Эканоміка. Культуралогія. 2017. № 1. С. 54–58.
7. Кольган М.В. Управление бизнес-процессами предприятия на основе построения карт эффективности бизнес-процессов // Современные тенденции развития науки и технологий. 2015. № 8-8. С. 63–67.
8. Каширская Л.В., Тургаева А.А. Внутренний контроль в страховых компаниях: легко и надежно: монография. М.: Русайнс, 2020. 356 с.
9. Правикова А.А. Анализ основных проблем взаимодействия участников страхового дела по основным видам страхования // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2019. Т. 8. № 1. С. 263–266.  
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-osnovnyh-problem-vzaimodeystviya-uchastnikov-strahovogo-dela-po-osnovnym-vidam-strahovaniya>
10. Кириллова Н.В. Требования к финансовой устойчивости страховых организаций: необходимость и достаточность // Имущественные отношения в Российской Федерации. 2019. № 9. С. 85–91.  
URL: <https://doi.org/10.24411/2072-4098-2019-10908>

### **Информация о конфликте интересов**

Я, автор данной статьи, со всей ответственностью заявляю 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.

## **BUSINESS PROCESSES IN THE INSURANCE COMPANY: THE METHOD OF OPERATION THROUGH SEPARATING THE KEY AREAS OF ACTIVITIES**

**Aksana A. TURGAEVA**

Astrakhan State Technical University (ASTU),  
Astrakhan, Russian Federation  
a\_turgaeva@mail.ru  
<https://orcid.org/0000-0002-8374-1706>

### **Article history:**

Article No. 512/2020  
Received 5 Sept 2020  
Received in revised  
form 5 October 2020  
Accepted 26 Oct 2020  
Available online  
13 November 2020

### **JEL classification:**

M41, M42, M49, G22

### **Keywords:**

insurance company,  
business process,  
entry point, exit point,  
resources, settlement  
of losses, marketing

### **Abstract**

**Subject.** This article analyzes the business processes in the insurance company, using the method of their operation with the selection of key areas of activity.

**Objectives.** The article aims to describe certain business processes in insurance, highlighting participants, lines of activity, and the sequence of procedures. It analyzes the business process *Settlement of Losses*, which is one of the significant business processes in the insurance company.

**Methods.** For the study, I used the methods of induction and deduction, analogy, and the systems approach.

**Results.** Based on the analysis and description of business processes in the insurance company and the identification of key elements and steps in terms of the effectiveness of decisions, the article identifies the checkpoints of *Entry* and *Exit*, activity direction, and resources of the *Settlement of Losses* process.

**Conclusions.** The application of the categories that split business processes makes it possible to develop step regulation for all processes and acceptable control procedures for different operations. The presented checkpoints at different steps of the business process will help identify weaknesses and eliminate them by re-checking the point.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2020

**Please cite this article as:** Turgaeva A.A. Business Processes in the Insurance Company: The Method of Operation Through Separating the Key Areas of Activities. *International Accounting*, 2020, vol. 23, iss. 11, pp. 1269–1290.  
<https://doi.org/10.24891/ia.23.11.1269>

## **References**

1. Nikulina N.N., Eriashvili N.D., Sukhodoev D.V. [The peculiarities of business-planning in insurance companies with a chain of subsidiaries]. *Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii = Vestnik of Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia*, 2014, no. 9,

- pp. 201–206. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-biznes-planirovaniya-v-strahovyh-organizatsiyah-s-setyu-filialov> (In Russ.)
2. Fokina A.O. [Features of internal control of insurance companies]. *Uchet. Analiz. Audit = Accounting. Analysis. Auditing*, 2019, vol. 6, no. 3, pp. 84–90. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-vnutrennego-kontrolya-strahovyh-kompaniy> (In Russ.)
  3. Zhuravleva N.V., Bobylev D.V. [Elements of system of internal control of insurance companies]. *Uchenye zapiski Rossiiskoi Akademii predprinimatel'stva = Scientific Notes of the Russian Academy of Entrepreneurship*, 2016, iss. 46, pp. 133–144. URL: <http://www.rusacad.ru/docs/nauka/Uch.Zap.46.pdf> (In Russ.)
  4. Vorob'eva N.P. [Improving business processes as a way to improve the competitiveness of firm]. *Sovremennaya konkurentsia = Modern Competition*, 2011, no. 6, pp. 89–100. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-biznes-protsesov-kak-sposob-povysheniya-konkurentosposobnosti-firmy> (In Russ.)
  5. Larchenko Yu.G., Evseichik A.A. [Ways to optimize the main business process of the enterprise]. *Fundamental'nye issledovaniya = Fundamental Research*, 2020, no. 2, pp. 38–42. (In Russ.) URL: <https://doi.org/10.17513/fr.42682>
  6. Baranovskii S.I., Tolkachev M.A. [Process approach: Concept of business process. Management and control of business processes with CRM-system for small and medium enterprises]. *Весті БДПУ. Серія 2. Гісторія. Філософія. Палітологія. Саціялогія. Еканоміка. Культуралогія*, 2017, no. 1, pp. 54–58. (In Russ.)
  7. Kol'gan M.V. [Managing an enterprise's business processes by building business process efficiency maps]. *Sovremennye tendentsii razvitiya nauki i tekhnologii*, 2015, no. 8-8, pp. 63–67. (In Russ.)
  8. Kashirskaya L.V., Turgaeva A.A. *Vnutrennii kontrol' v strakhovykh kompaniyakh: legko i nadezhno: monografiya* [Internal control in insurance companies: easy and reliable: a monograph]. Moscow, Rusains Publ., 2020, 356 p.
  9. Pravikova A.A. [Research of the main problems of insurance market participants under main types of insurance]. *Azimut nauchnykh issledovaniy: ekonomika i upravlenie = Azimuth of Scientific Research: Economics and*

*Administration*, 2019, vol. 8, no. 1, pp. 263–266.

URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-osnovnyh-problem-vzaimodeystviya-uchastnikov-strahovogo-dela-po-osnovnym-vidam-strahovaniya> (In Russ.)

10. Kirillova N.V. [Financial stability requirements of insurance companies: necessity and sufficiency]. *Imushchestvennye otnosheniya v Rossiiskoi Federatsii = Property Relations in the Russian Federation*, 2019, no. 9, pp. 85–91. (In Russ.) URL: <https://doi.org/10.24411/2072-4098-2019-10908>

### **Conflict-of-interest notification**

I, the author 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.