

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СТРАХОВОГО РЫНКА

Х. И. Голуб

*студент экономического факультета, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Республика Беларусь, e-mail: golub.hristinaaa@gmail.com*

Научный руководитель: И. П. Деревяго

*заведующий кафедрой корпоративных финансов, кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры корпоративных финансов, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Республика Беларусь, e-mail: dzeraviaha@sbmt.by*

Данная статья посвящена внедрению и использованию информационных технологий в сфере страхования.

Ключевые слова: страхование; информационные технологии; трансформация; онлайн-страхование; искусственный интеллект.

DIGITALIZATION OF THE INSURANCE MARKET

H. I. Golub

*student of the faculty of economics, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus,
e-mail: golub.hristinaaa@gmail.com*

Academic supervisor: I. P. Derevyago

*PhD, head of the corporate finance department, Belarusian State University, Minsk,
Republic of Belarus, e-mail: dzeraviaha@sbmt.by*

This article is devoted to the problems of implementation and use of information technologies in the field of insurance.

Keywords: insurance; information technology; transformation; online insurance; artificial intelligence.

Глобальная пандемия стала серьезным системным риском для всех финансовых рынков, в том числе страхового рынка, но при этом послужила мощным толчком для масштабной цифровой трансформации. Финансовым организациям потребовалось оперативно перестраивать и совершенствовать свои бизнес-процессы в соответствии со сложившейся ситуацией.

Страхование является одним из самых информационно насыщенных и информационно зависимых видов бизнеса, что делает внедрение эффективной автоматизированной информационной системы (АИС) в страхование одним из ключевых элементов стратегии развития страховых компаний.

Применение новых информационных технологий становится принципиальным условием для достижения и удержания страховыми компаниями лидирующих позиций на рынке. На современном рынке информационные технологии в страховании являются

той движущей силой, которая позволяет страховым компаниям успешно взаимодействовать с клиентами. Потребители, хорошо разбираясь в технологических новинках и активно используя их в повседневной жизни, ожидают соответствующего технологичного уровня обслуживания и от страховщиков. Поэтому, при работе с клиентами, страховым компаниям следует обратить пристальное внимание на социальные сети как инструмент для маркетинга предоставляемых страховых услуг и эффективного контакта в первую очередь с молодой аудиторией.

Использование приложений клиент-сервер дает возможность довольно быстро создавать и внедрять интегрированные системы страховой деятельности силами сравнительно небольших коллективов высококвалифицированных разработчиков.

В Республике Беларусь значение цифровых и информационных технологий в страховой отрасли выросло за последние годы. В первую очередь, речь идет об онлайн-страховании – это взаимодействие между страховой компанией и клиентом при продаже страхового продукта и его обслуживания через интернет.

В отличие от классической формы, дистанционное заключение договоров страхования имеет ряд преимуществ. Например, уже реализованное онлайн-автострахование позволяет обеспечить дистанционное заключение договоров страхования 24/7. Интеграция государственных баз данных позволила синхронизировать персональные данные автовладельца, что позволяет клиентам практически в один клик получать услугу, не выходя из дома, а также сократить объем заполняемой информации. Важным преимуществом онлайн-страхования является удобство пользования, быстрота оформления услуг, а также минимизация ошибок в заключении договоров страхования, связанные с человеческим фактором. За 2020 год страховыми организациями Республики Беларусь было заключено 100 246 договоров страхования в электронном виде [1].

В настоящее время менее развито онлайн-урегулирование страховых случаев, которое направлено на защиту прав потребителей страховых услуг и позволяет значительно упростить и сделать транспарентной процедуру получения страховой выплаты. В случае наступления страхового события клиент будет иметь возможность подать заявление для получения выплаты на сайте страховой компании без посещения офиса страховщика. Все этапы процесса урегулирования страхового случая, начиная с формирования пакета документов и заканчивая выплатой либо обжалованием решения страховщика, будут фиксироваться в базе данных.

Таким образом, будет обеспечена цифровизация полного цикла оказания страховых услуг по договорам страхования: от момента заключения договора до получения страховой выплаты. Это особенно актуально в период пандемии, для получения услуг дистанционно.

Существует еще много вариантов использования искусственного интеллекта в страховании. Согласно исследованию страховых компаний Munich RE и ERGO (Tech Trend Radar 2020), страховщикам стоит обратить внимание на следующие тренды в области искусственного интеллекта:

- использование технологий дополненной реальности для принятия управленческих решений,
- реконструкция событий, вызвавших страховой случай, с применением машинного зрения;
- чат-боты и виртуальные собеседники как новые каналы общения с клиентами;
- использование высокоточных данных, собранных и обработанных машинами, для исключения человеческого фактора при заключении страховых контрактов и принятии решений о возмещении;
- применение средств виртуальной кибер-безопасности для предотвращения утечки данных и случаев мошенничества [3].

Для распространения искусственного интеллекта на рынке страхования в Республике Беларусь нужно в первую очередь в корне менять мышление и управленческие подходы, проводить политику открытого обмена идеями, следовать проверенной методике разработки, тестирования и внедрения инновационных продуктов.

Цифровизация страхового рынка обеспечит населению возможность получать полный спектр страховых услуг в режиме онлайн и заменит необходимость посещения офисов страховых организации.

Следует учитывать, что цифровизация влечет за собой помимо улучшения качества услуг и расширение спектра предоставляемых страховых услуг, повышение степени уязвимости страхового рынка страны перед внешними и внутренними киберугрозами.

В первую очередь, это наличие уязвимостей в системе, возможность утечки данных, недобросовестных и мошеннических действий в результате кибератак [2].

Но, несмотря на все риски, за цифровизацией будущее. Технологии меняют предпочтения клиентов и формируют новую страховую культуру.

Библиографические ссылки

1. Сайт Белорусской ассоциации страховщиков [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.belasin.by>.
2. Шепелин Г. И. Современные киберриски и страхование: состояние и перспективы // Страховое дело. – 2017. – № 9.
3. Trend radar – software for trend management [Internet resource]. – URL: <https://www.itonics-innovation.com/trend-radar>.<https://www.munichre.com/topics-online/en/digitalisation/tech-trend-radar-future-technologies-2020.html>.