

ТРАНСФОРМАЦИЯ СЕГМЕНТА СТРАХОВЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ВНЕДРЕНИЯ ТЕХНОЛОГИИ БЛОКЧЕЙН И СМАРТ-КОНТРАКТОВ

К. С. Данченко¹⁾, И. А. Карачун²⁾

¹⁾ студент экономического факультета, Белорусский государственный университет,
г. Минск, Беларусь, e-mail: karachun@bsu.by

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой цифровой экономики,
Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
e-mail: karachun@bsu.by

В статье изучен бизнес-процесс выплаты компенсации при страховом случае в компании и выявлены проблемные зоны, разработан автоматизированный бизнес-процесс выплаты компенсации при страховом случае, определены рамки проекта и дана оценка эффективности системы.

Ключевые слова: блокчейн; смарт-контракт; страхование; услуги; бизнес-процесс.

TRANSFORMATION OF THE INSURANCE SERVICES SEGMENT BASED ON THE INTRODUCTION OF BLOCKCHAIN TECHNOLOGY AND SMART CONTRACTS

K. S. Danchenko¹⁾, I. A. Karachun²⁾

¹⁾ Student of the Faculty of Economics, Belarusian State University, Minsk, Belarus,
e-mail: karachun@bsu.by

²⁾ PhD in Economics, Associated Professor, Head of the Department of Digital Economy,
Belarusian State University, Minsk, Belarus, e-mail: karachun@bsu.by

The article examines the business process of payment of compensation in case of an insured event in the company and identifies problem areas, develops an automated business process of payment of compensation in case of an insured event, defines the scope of the project and evaluates the effectiveness of the system.

Keywords: blockchain; smart contract; insurance; services; business process.

На сегодняшний день многие компании двигаются в сторону автоматизации бизнес-процессов, чтобы повысить социально-экономическую эффективность деятельности путем внедрения аппаратных и программ-

ных систем, в разы повышающих скорость и понижающих риски ошибок при выполнении процессов. Также автоматизация избавляет от ошибок, связанных с «человеческим фактором», которые могут возникнуть в любом месте при выполнении процесса. Эффективное использование новых технологий в страховом секторе может привести к значительному улучшению качества обслуживания и снижению рисков для компании и клиентов. Но для достижения всех этих преимуществ необходимо подобрать правильный подход и достаточные ресурсы для успешного внедрения и постоянно обновлять технологии. Сравнительный анализ технологий приведен в таблице 1.

Таблица 1

Сравнительная характеристика технологий в страховании

Технология	Преимущества	Недостатки
Чат-боты	24/7 доступность для клиентов, автоматизация некоторых процессов, снижение нагрузки на службу поддержки	Ограниченный набор возможностей, невозможность решения сложных вопросов
Блокчейн	Надежность и безопасность хранения информации, невозможность изменения данных без согласия участников сети	Высокая сложность и стоимость внедрения
Большие данные	Возможность анализа большого количества данных, выявление скрытых закономерностей и трендов	Высокая стоимость сбора, хранения и обработки данных
Искусственный интеллект	Автоматизация ряда процессов, Оптимизация принятия решений	Высокая стоимость, неточность в данных
Интернет вещей	Сбор данных о состоянии техники и возможность оперативного реагирования на проблемы	Высокая стоимость оборудования и поддержки, риск утечки конфиденциальных данных
Телематика	Повышение точности расчета стоимости страховых премий	Высокая стоимость оборудования и поддержки, Риск нарушения приватности и конфиденциальности

Составлено по: [1].

В сфере страхования возможно полностью исключить человека из процесса выплаты компенсаций и решить проблемы с хранением данных при использовании технологии блокчейн. Смарт-контракты приносят

много пользы с точки зрения производительности труда. Во-первых, сотрудники предприятия уже не должны выполнять рутинную работу, что повышает мотивацию коллектива. Во-вторых, смарт-контракт на блокчейне не делает ошибок, кроме тех, которые в него заложены на этапе разработки, однако в ходе тестирования подавляющее большинство выявляются и устраняются. В-третьих, блокчейн и смарт-контракты работают быстрее и эффективнее людей в несколько раз, что повышает производительность выполняемых бизнес-процессов.

Для более четкого понимания внедрения технологии блокчейн и смарт-контрактов в страховании рассмотрим бизнес-процесс выплаты компенсации при страховом случае [2]. Он включает в себя оценку рисков, управление страховыми случаями и выплатами. Если компания внедряет блокчейн-технологии для оптимизации выплаты компенсации, новые процессы включают в себя использование смарт-контрактов для автоматического расчета стоимости выплаты и использование децентрализованной платформы для хранения и обмена информацией между страховщиком, клиентом и другими участниками процесса. Блокчейн-система по выплате компенсации при страховом случае с предложенной структурой может быть доработана для определенных задач и масштабирована, что позволяет внедрить систему в другие бизнес-процессы компании. В таблице 2 приведено описание процесса выплаты компенсации после внедрения блокчейна.

Таблица 2

Описание процесса выплаты компенсации с использованием блокчейна

Этап процесса	Кто выполняет	Как выполняется
Заявка на страхование	Клиент	Подает заявку на страховой случай через интерфейс, работающий на базе блокчейн-технологии.
Обработка заявки и расследование	Система	Расследование происходит автоматически, что сокращает время обработки заявки.
Решение о выплате	Система	Выплата происходит быстро и без дополнительной проверки, что сокращает время ожидания клиента.
Получение выплаты	Клиент	Клиент доволен быстрой и прозрачной обработкой заявки.

Хотя технологии блокчейн и смарт-контрактов имеют множество преимуществ, использование несет в себе определенные трудности [3]. Основной из них является общая неосведомленность как руководителей, так и рядовых сотрудников предприятий, что добавляет проблем на этапе

внедрения, потому что не существует проверенного временем подхода. Также сказывается недоверие к технологиям из-за их новизны, что также определяет их малое применение в отечественном бизнесе. Из-за новизны технологии не просто оценить ее перспективы развития, особенно на отечественном рынке. Скорее всего, в подобные системы продолжают внедряться технологии искусственного интеллекта и машинного обучения, чтобы расширить список выполняемых задач, особенно с появлением перспективного искусственного интеллекта GPT. Возможно, в определенный момент всем станет понятно, что блокчейн и смарт-контракты – жизнеспособная технология и начнется ее повсеместное применение, однако до этого момента как технологиям, так и бизнесу, предстоит долгий путь.

Библиографические ссылки

1. World payments report [Электронный ресурс]. URL: <https://worldpaymentsreport.com/wp-content/uploads/sites/5/2018/10/World-Payments-Report-2018.pdf> (дата обращения: 30.09.2023).
2. Методы выявления требований [Электронный ресурс]. URL: <https://studfile.net/preview/4532891/page:8/> (дата обращения: 30.08.2023).
3. *Битти Д.* Разработка требований к программному обеспечению. 3-е изд. СПб. : BHV, 2019. 540 с.