

УДК 368:004

РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ УКРАИНЫ

Рубцова Н.Н., доц.

Таврический государственный агротехнологический университет
имени Дмитрия Моторного
г. Мелитополь, Украина

***Ключевые слова:** современные технологии, цифровизация, страховой рынок, финансовые и цифровые технологии в страховании.*

***Реферат.** В данной статье отмечено, что цифровизация реального сектора экономики Украины является главной составной частью цифровой экономики и определяющим фактором роста экономики в целом. Указано, что в последнее время высокими темпами наблюдается диджитализация такой отрасли экономики, как страхование. Графически приведены основные преимущества цифровизация страховой отрасли: внедрение инноваций, управление данными и клиентонаправленность. Отмечено, что несмотря на существующих в Украине лидеров диджитализации в сфере страхования, еще многие компании имеют «низкий» или «нуждающийся в улучшении» технологии уровень. Основными факторами, препятствующими внедрению инноваций на рынок страхования есть неэффективный менеджмент, отсутствие прозрачности с точки зрения учета и отчетности, недостаток квалифицированных кадров инновационной сферы и отсутствие долгосрочного стратегического планирования инновационной деятельности. Первоочередные задачи, которые стоят перед отечественными страховыми компаниями: переход на модель онлайн-страхования, развитие онлайн-сервисов, внедрение принципов *paperless* и *cashless*, переход на дистанционную и онлайн модель урегулирования убытков. Внедрение цифровых технологий позволит отечественным страховщикам конкурировать с активно занимающими рынок иностранными компаниями, а также повышать эффективность и рентабельность их страховой деятельности.*

В ходе быстрого развития цифровых технологий, современные телекоммуникационные системы связи и компьютерные информационные

технологии надежно вплетаются в жизнь каждого предприятия и отдельного гражданина.

Цифровизация реального сектора экономики Украины является главной составной частью цифровой экономики и определяющим фактором роста экономики в целом, в том числе и самой цифровой индустрии, как производителя технологий [4]. Цифровые технологии во многих секторах являются основой стратегий развития бизнеса. Внедрение диджитализации меняет традиционные модели бизнеса, их организацию и процессы, приводит к появлению новых продуктов и услуг, платформ и инноваций.

Развития информационно-технологической сферы не может обойти и такую отрасль экономики, как страхование. Стремление страховщиков сохранить свои конкурентные позиции подталкивает их к переводу бизнеса в цифровой формат. Учитывая это, исследования тенденций развития инновационной деятельности страховых компаний Украины в свете глубокой цифровизации приобретает особую актуальность и значимость (рис. 1).



Рисунок 1 – Преимущества цифровизации страховой отрасли

Говоря о современном страховом рынке, следует отметить, что информационные технологии являются той движущей силой, которая позволяет страховым компаниям успешно взаимодействовать с клиентами, которые становятся все более требовательными к качеству страховой услуги. Потребители, в основном люди молодого и среднего возраста, прекрасно разбирающиеся в ИТ-технологиях и активно использующие их в повседневной жизни, ожидают соответствующего технологичного уровня обслуживания и от страховщиков.

Исследование мнений специалистов страхового рынка Украины показало, что использование технологий является критически важным для деятельности страховых компаний, которых на сегодня насчитывается 225, в том числе life – 22 компании, а non-life – 203 компании. Несмотря на существующих лидеров диджитализации в данной сфере, таких как ARX, ПЗУ Украина, ТАС, Арсенал Страхование и другие, еще многие компании имеют «низкий» или «нуждающийся в улучшении» технологии уровень.

Сегодня страховой рынок Украины нуждается в повышении стандартов работы отечественных страховщиков путем внедрения инновационных продуктов. Это связано с тем, что украинские страховые компании не выдерживают конкуренции с иностранными страховыми компаниями, которые все больше завоевывают и монополизируют украинский страховой рынок.

В качестве примера, страховая компания ARX уже несколько лет назад создала собственный контакт-центр, который был разработан на базе современного программного обеспечения по управлению контакт-центрами. Кроме того, в компании создана платформа для обмена данными между страховщиком и страхователями, интегрированная в информационную систему компании. Также они используют инновационные технологии организации и управления процессами, а также документами. Все внедренные инновации, некоторые из которых является ноу-хау для украинского страхового рынка, позволили за последние годы увеличить эффективность компании в несколько раз.

На современном этапе проблемы начинаются с ряда факторов, препятствующих глобальному внедрению инноваций на рынок страхования. В частности, это неэффективный менеджмент, отсутствие прозрачности с точки зрения учета и отчетности, недостаток квалифицированных кадров инновационной сферы и отсутствие долгосрочного стратегического планирования инновационной деятельности в страховых компаниях. Как результат – задержка технологического развития отдельных страховщиков и рынка страхования Украины в целом в контексте глобальных инновационных изменений. В связи с этим, ведущие страховые компании пытаются разрабатывать и внедрять планы агрессивного развития, увеличивать численность ИТ-специалистов, проводить ревизию процессов с целью максимальной диджитализации, внедрять последние разработки в области финансовых технологий.

В течение последнего десятилетия система страхования принципиально изменилась. В Украине основная тенденция – это рост популярности оформления электронных полисов и договоров вместо использования бумажных носителей, в том числе с юридическими лицами, подписание с помощью SMS-кода или электронной цифровой подписи (ЭЦП), расширение электронных каналов продаж – через сайты партнеров, банки, мобильные приложения, чат-боты и т. п. Происходит развитие кабинетов самообслуживания для клиентов: начиная от приобретения, оплаты и пролонгации договора страхования и заканчивая урегулированием и поддержкой клиента при наступлении страхового случая. Для такого взаимодействия электронная инфраструктура компании должна

иметь надлежащее программное обеспечение (API).

В рамках поддержки Концепции развития цифровой экономики и общества Украины, представители Национального банка Украины работают над проектом нового закона «О страховании», который должен окончательно снять преграды для оформления любых договоров страхования в электронной форме. Это позволит расширить каналы взаимодействия страховщиков с клиентами, а большинство процессов сможет происходить полностью дистанционно, от оформления договора до урегулирования страховых случаев [3].

Говоря о диджитализации, понимаем, что интернет-продажи и оформление электронного полиса – это только айсберг тех информационных и цифровых изменений, которые происходят на страховом рынке Украины. Так, в Украине в феврале 2018 года согласно распоряжению Нацкомфинуслуг № 3631 от 31.08.2017 официально заработала система «Электронный полис». Количество электронных договоров ОСАГО в первом полугодии 2020 года выросло на 224 % и составило более 1,3 млн, при этом во 2 квартале по сравнению с 1 кварталом 2020 количество е-полисов увеличилось на 42 % и составила почти 780 тыс. шт. (рис. 2), говорится в отчете МТСБ [5].

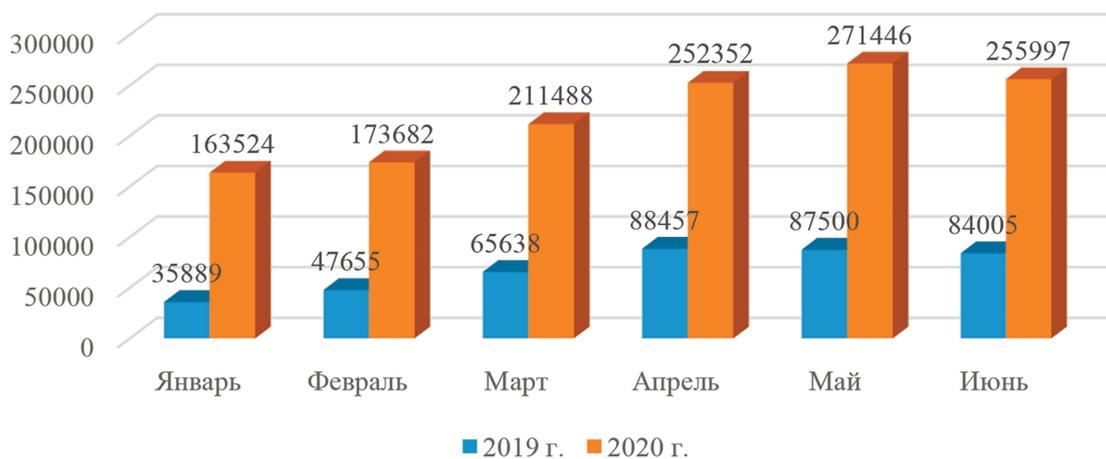


Рисунок 2 – Количество электронных полисов, заключенных в 1 полугодии 2019–2020 гг.

Электронные сервисы, которые работают в ОСАГО, стали пользоваться особым спросом во время карантина и позволили страхователям удаленно заключать договора или оформлять ДТП, что смотивировало страховые компании сфокусироваться на дальнейшем внедрении цифровых инноваций. Переход на модель онлайн-страхования, развитие онлайн-сервисов, внедрение принципов paperless и cashless, переход на дистанционную и онлайн-модель урегулирования убытков – первоочередные задачи, которые стоят перед отечественными страховыми компаниями [1].

Таким образом, в процессе исследования установлено, что внедрение цифровых

технологий оправдано, прежде всего, возможностью получения конкурентных преимуществ отечественных страховщиков на рынке страхования Украины, который активно захватывается иностранными компаниями. Кроме того, в период глобального перехода экономики Украины на экономику инноваций на страховом рынке процесс диджитализации будут способствовать повышению эффективности и рентабельности страховой деятельности путем экономии времени и затрат; разработки и внедрения новых страховых продуктов и услуг с помощью социализации страховых отношений [2].

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гавриш, М. Глобальный тренд цифровой трансформации страхового бизнеса заставляет по-новому посмотреть на проектное управление [Электронный ресурс] / М. Гавриш. – Режим доступа: <https://forinsurer.com/public/20/06/26/4900>. – Дата доступа: 19.09.2020.

2. Демьянчук, М. А. Трансформация страхового рынка в условиях развития цифровых технологий [Электронный ресурс] / М. А. Демьянчук, К. С. Гуржий. – Режим доступа: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25_2018_ukr/46.pdf. – Дата доступа: 18.09.2020.

3. Рубцова, Н. Н. Особенности регулирования страхового рынка Украины [Электронный ресурс] / Н. Н. Рубцова, Р. Е. Липина. Пути развития науки в современных кризисных условиях: тезисы докладов I Международной научно-практической интернет-конференции, 28–29 мая 2020 Межд. эл. наук.-пр. журнал WayScience. Днепр, 2020. Т. 2. С. 277–279. – Режим доступа: <http://elar.tsatu.edu.ua/bitstream/123456789/11387/1/Том.-2-28.05.2020-29.05.2020-277-279.pdf>. – Дата доступа: 18.09.2020.

4. Об одобрении Концепции развития цифровой экономики и общества Украины на 2018–2020 годы и утверждении плана мероприятий по ее реализации [Электронный ресурс]: Распоряжение Кабинета министров Украины от 17 янв. 2018 г. № 67-р / Сайт Верховного совета Украины. – Режим доступа: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-r#Text>. – Дата доступа: 19.09.2020.

5. Пандемия вызвала рост продаж электронного ОСАГО в Украине: количество е-полисов +224 %, премии +288 % [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://forinsurer.com/news/20/07/08/38203>. – Дата доступа: 19.09.2020.