

Матвеев Максим Андреевичаспирант
Российский экономический
университет им. Г.В. Плеханова
Москва, Россия**РОЛЬ ЦИФРОВИЗАЦИИ КОРПОРАТИВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
СТРАХОВАНИЯ В РАЗВИТИИ РЫНКА СТРАХОВЫХ УСЛУГ**

Аннотация

Цифровизация является одним из ключевых факторов развития рынка страховых услуг. В статье рассматриваются вопросы цифровизации бизнес-процессов участников страховых отношений, выделены проблемы, препятствующие развитию цифровизации корпоративных бизнес-процессов страхования. Результатами исследования являются рекомендации по развитию цифровизации (разделение проекта по цифровизации на этапы, проведение исследования бизнес-процессов, формирование требований по цифровизации и автоматизации процессов, выявление плановых и фактических эффектов от цифровизации, выявление проблем, обучение ключевых пользователей, закрепление новых подходов в нормативно-методических документах) и созданию единой цифровой среды для всех участников страховых отношений. Сделан вывод о важности цифровизации для интенсивного развития рынка страховых услуг.

Ключевые слова: страховые услуги, цифровизация, бизнес-процессы

Введение

Объем совокупных страховых премий на российском рынке страховых услуг увеличился с 2,3 трлн рублей до 3,7 трлн рублей, что составило рекордные 63% [1]. Основным драйвером роста стало страхование жизни, его доля на рынке увеличилась до 55%. Аналитики рейтингового агентства «Эксперт РА» считают, что рост страховой премии по страхованию жизни имеет технический характер, реальный прирост может быть ниже примерно в 4 раза [2]. По страхованию иному, чем страхование жизни рост составил 12%, что лишь на 2,5% превышает официальный уровень инфляции [3]. Рост российского рынка страховых услуг можно охарактеризовать как экстенсивный, рынок нуждается в источниках интенсивного роста, одним из которых является цифровизация, которая является универсальным инструментом способным улучшить бизнес-процессы и повысить их эффективность. Актуальность исследования обусловлена потребностью в поиске источников интенсивного роста рынка страховых услуг, который возможен благодаря цифровизации корпоративных бизнес-процессов страхования.

Основные результаты

Рассмотрим особенности цифровизации бизнес-процессов двух участников страховых отношений – страховых компаний и корпоративных страхователей.

Страховщики активно используют цифровизацию в качестве инструмента повышения эффективности бизнес-процессов страховой организации. Трендом цифрового развития является конкуренция между страховщиками за счет цифровых сервисов и ИТ-инфраструктуры, позволяющих персонализировать стандартный страховой продукт. Помимо цифровых страховых продуктов страховые компании активно внедряют цифровизацию и автоматизацию для решения операционных задач: андеррайтинг, договорная работа, бухгалтерия и казначейство, расчеты страховых резервов, контрольные процедуры. Исследование рейтингового агентства «Эксперт РА» и «Рексофт» показало, что около 65% страховщиков полагаются на свои собственные разработки внутренних ИТ-команд, которые реализуют более 50% проектов [4]. Например, в «Т-Страховании» разработана собственная продуктовая платформа, основанная на микросервисной архитектуре, развернутой в нескольких дата-центрах [5]. Между тем на ИТ-рынке существует ряд готовых решений для страховых компаний, которые пользуются спросом. Дмитриева Ю.Ю. разделила ИТ-решения для страховых компаний на три группы [6]:

1. Автоматизация ОСАГО.
2. Бухгалтерский учёт страховой компании.
3. Комплексные программные продукты.

Первой группой ИТ-решений пользуются страховые компании, в портфеле которых есть ОСАГО. Второй и третьей группой решений в той или иной степени пользуются все страховые компании. Требования Банка России к отчетности постоянно обновляются, что делает вторую группу востребованной для формирования актуальных данных в нужном формате. Третья группа обеспечивает комплексную автоматизацию управления бизнес-процессами страховых компаний, как правило, такие продукты состоят из отдельных модулей, и страховщики могут выбрать необходимый им набор инструментов.

На принятие решения о приобретении готового программного обеспечения или при разработке нового оказывает влияние конечная стоимость. Средний ИТ-бюджет страховой компании составляет от 5% до 10% от объема собранных страховых премий. Это на порядок больше, чем было 10 лет назад, но меньше чем, например, в банковском секторе. Дальнейшее развитие должно было направлено на глубинное техническое ИТ-планирование с горизонтом от 3 лет.

Корпоративные страхователи остро нуждаются в инструментах по цифровизации корпоративных-бизнес процессов страхования, однако на практике большая часть процессов осуществляется в рамках стандартного программного обеспечения или специализированного, выбор которого зависит от профиля корпорации. Бенчмаркинг ИТ-решений для корпоративных страхователей показал, что на рынке нет готового программного обеспечения, отдельные решения существуют, но они ограничены по видам страхования и возможностям универсального применения. Потребность в собственных разработках, интегрированных в существующий ИТ-ландшафт корпорации, высока.

Среди корпоративных бизнес-процессов страхования цифровизации и автоматизации подлежат следующие процессы:

- планирование потребностей в страховании;
- оценка рисков с целью управления страховым методом;
- тендерный процесс в целях страхования, включая отбор страховщиков для допуска к участию в закупочных процедурах;
- заключение и сопровождение договоров страхования;
- расчет максимально возможных убытков;
- процесс урегулирования убытков.

Наибольшим потенциалом для развития цифровизации обладает процесс урегулирования убытков по событиям, имеющим признаки страховых случаев, поскольку скорость и сумма страхового возмещения являются основными параметрами, характеризующими эффективность работы приобретенной корпоративным страхователем страховой защиты.

Выделим проблемы, препятствующие развитию цифровизации корпоративных бизнес-процессов страхования:

- низкая бюджетная обеспеченность;
- сопротивление сотрудников изменениям;
- низкий уровень страховой и цифровой культуры;
- устоявшаяся ИТ-архитектура корпорации;
- дефицит квалифицированных специалистов.

В зависимости от уровня бюджетной обеспеченности корпоративный страхователь может либо использовать стандартные пакетные программные продукты, либо создавать доработки в уже имеющиеся ИТ-решения, либо вести

полноценный ИТ-проект по созданию комплексного решения, охватывающего все подпроцессы страхования и интеграцию со смежными процессами. Большая часть проблем может быть связана с кадровым фактором. С одной стороны, корпоративные страхователи испытывают нехватку профильных квалифицированных специалистов по страхованию и информационным технологиям, а особенно тех, кто обладает компетенциями одновременно в двух этих областях. С другой стороны, имеющиеся кадры не всегда готовы к изменениям, к которым приводит цифровизация корпоративных бизнес-процессов страхования, а сотрудники, работающие по совместительству, могут иметь низкий уровень страховой и цифровой культуры.

ИТ-архитектура корпорации выстраивается долгие годы, реновация этой архитектуры, выделение в ней новых функциональных областей, таких как страхование, не только дорогостоящее мероприятие, но и крайне трудозатратное. Изменение существующих ИТ-решений или создание новых должно быть мотивировано и иметь под собой реальные экономические эффекты.

В целях минимизации проблем, возникающих при осуществлении цифровизации корпоративных бизнес-процессов страхования, дадим рекомендации по её развитию:

1. Разделение проекта по цифровизации корпоративных бизнес-процессов страхования на этапы.
2. Проведения исследования корпоративных бизнес-процессов страхования в состоянии «как есть».
3. Формирование требований со стороны корпоративного страхователя по цифровизации и автоматизации процессов.
4. Выявление плановых и фактических эффектов от реализации цифровизации.
5. Выявление проблем на всех этапах цифровизации.
6. Обучение ключевых пользователей новым решениям.
7. Закрепление новых подходов к корпоративным бизнес-процессам страхования в нормативно-методических документах.

Разбивка проекта по цифровизации на этапы дает возможность вносить правки в корпоративные бизнес-процессы страхования постепенно, что улучшает адаптацию к изменениям. Исследование процессов в состоянии «как есть» необходимо для выявления текущих проблем, формирование требований позволяет сформулировать конкретные предложения, лежащие в основе будущих изменений. Выявление проблем, связанных с цифровизацией, расчет эффектов, обновление нормативно-

методических документов и проведение обучений являются обязательными этапами проекта по цифровизации, без них невозможно внедрить изменения в запланированном объеме.

Страховой рынок нуждается в единой цифровой среде, направленной на учёт интересов государства, страховщиков, бизнеса и физических лиц. Такую цифровую среду можно создать на базе АО «НСИС» (Национальная страховая информационная система). АИС страхования создана для обеспечения доступа участников рынка страхования к необходимой им информации, защиты интересов добросовестных участников и противодействия мошенничеству [7]. Она объединяет информацию о договорах страхования, страховых случаях, страховщиках и страхователях, данные об объектах страхования. Дальнейшее развитие АО «НСИС» может быть связано с распространением системы на все виды страхования, развитием мониторинга за изменением степени рисков и созданием модуля по перестрахованию. Такой подход обеспечит персонализацию страховых продуктов, способствует установлению справедливых страховых тарифов с учётом страховой истории и рисков ситуации, что способствует развитию страхового рынка в интересах всех его участников.

Таким образом, удалось рассмотреть особенности цифровизации бизнес-процессов таких участников страховых отношений, как страховщики и корпоративные страхователи, дать рекомендации по развитию цифровизации корпоративных бизнес-процессов страхования и выдвинуть предложение по созданию единой цифровой среды для всех участников страховых отношений. Интенсивное развитие рынка страховых услуг возможно благодаря цифровизации бизнес-процессов.

Список использованных источников

1. Банк России. Страхование. Статистика. URL: https://cbr.ru/insurance/reporting_stat/ (дата обращения: 06.08.2025).

2. Эксперт РА. Итоги 2024 года на страховом рынке и прогноз на 2025-й: короткие продукты двигают рынок. URL: https://raexpert.ru/researches/insurance/ins_2024a/ (дата обращения: 0(1.09.2025).

3. Интерфакс. Росстат оценил инфляцию в РФ в 2024 году в 9,52%. URL: <https://www.interfax.ru/business/1003113> (дата обращения: 11.08.2025).

4. Рексофт. Исследование «Эксперт РА» и «Рексофт»: расходы страхового рынка на ИТ составляют до 230 млрд рублей в год. URL:

<https://www.reksoft.ru/blog/2024/09/17/expert-ra-and-reksoft-consulting-insurance-market-research/> (дата обращения: 06.08.2025).

5. Ведомости. Как идет цифровизация в страховании. URL: <https://www.vedomosti.ru/partner/articles/2025/03/03/1095230-tsifrovizatsiya-strahovanii> (дата обращения: 09.08.2025).

6. Дмитриева Ю.Ю. ИТ-решения для страховых компаний / Ю. Ю. Дмитриева // Научные записки молодых исследователей №6/2015. URL: <http://elib.fa.ru/art2015/bv4259.pdf/download/bv4259.pdf> (дата обращения: 01.08.2025). EDN: VPKGAR.

7. НСИС. Национальная страховая информационная система. О сервисе. URL: <https://nsis.ru/service/> (дата обращения: 09.08.2025).