

УДК 368.01

***РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-СТРАХОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ
ПРИМЕНЕНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ***

Пашкова Е.Н.

ст. преподаватель

Белгородский государственный национальный исследовательский университет,

Белгород, Россия

Генинг Д.С.

бакалавр 4 курса

Белгородский государственный национальный исследовательский университет,

Белгород, Россия

Аннотация

В данной статье рассмотрен современный рынок страхования с применением интернет технологий. Выявлены ведущие компании в области интернет - страхования, а также изучены и представлены Интернет-услуги, предоставляемые ведущими страховыми компаниями.

Ключевые слова: интернет-страхование, страховые услуги, информационные технологии, страховая премия, страховщик

***DEVELOPMENT OF INTERNET INSURANCE IN THE CONDITIONS
OF APPLICATION OF MODERN TECHNOLOGIES***

Pashkova E.N.

Art. Lecturer,

Belgorod State National Research University,

Belgorod, Russia

Gening D.S.

4-year bachelor

*Belgorod State National Research University,
Belgorod, Russia*

Annotation

This article discusses the modern insurance market using Internet technologies. The leading companies in the field of Internet insurance have been identified, and Internet services provided by leading insurance companies have been studied and presented.

Keywords: Internet insurance, insurance services, information technology, insurance premium, the insurer

Вопрос использования современных информационных технологий в сфере страхования становится актуален по причине постепенного вытеснения физического документооборота из обихода. У истоков компьютерной автоматизации производственных процессов на уровне организации стояли банки, внедрившие дистанционные автоматизированные системы, касающиеся бесперебойного осуществления банковских операций. В настоящий момент подобного рода система появляется и в сфере страхования. В 2019 году количество активных компаний-пользователей инструментами интернет-страхования, применяющих современные технологии в страховой деятельности, возрастает.

Интернет-страхование представляет собой комплексное взаимодействие между страховщиками и их клиентами по вопросам предоставления страховых услуг и продажи страховых продуктов с последующим сопровождением и обслуживанием, с помощью интернет сети [1, 59]. Используя этот вид услуги, клиент может воспользоваться преимуществом этого продукта – скидка. Страховые компании сейчас активно используют скидки для привлечения клиентов в Интернет страхование. Такая технология позволит страховые услуги сделать более доступными.

Использование Интернет-технологий должно соответствовать ряду системных требований:

- полное информационное обеспечение клиента по вопросам финансового состояния компании на рынке;
- полная информация о предоставляемых продуктах и услугах, демонстрация преимуществ и недостатков продукта;
- детализированный расчет страховой прибыли и определение условий ее выплат для отдельных страховых случаев;
- оптимизированная форма для заполнения документов на страхование;
- получение страхового полиса после отправки интернет-заявки без посещения офиса;
- использование электронной подписи для получения цифрового варианта полиса;
- создание и обслуживание системы чат-бота, позволяющего налаживать коммуникацию между клиентами и страховщиками дистанционно;
- предоставление страховщиком дополнительных дистанционных услуг (консультация, трактовка страховых терминов и т.д.) [4, С.245-246].

Представленные требования страховщикам позволяют повысить уровень понимания между клиентами и страховыми компаниями, а также повысить признание у международных страховых компаний. Страховая компания, обладающая такими характеристиками, достигла достаточного уровня обслуживания цифровизации и имеет оптимальный виртуальный офис.

Согласно данным рейтингового агентства «Эксперт РА», в России ведущими страховыми компаниями в области интернет-страхования являются: Ингосстрах, АльфаСтрахование, Ренессанс, Тинькофф Страхование, Сбербанк страхование [6]. Остальные компании пока не в силах создать подобную площадку по объективным причинам. В первую очередь в Российской Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

Федерации на сегодня не существует нормативно-правового акта, регулирующего механизм функционирования и юридического обоснования электронной подписи. В западных странах и некоторых странах Азии электронные подписи существуют с начала 2000-х годов, поскольку высокие информационные технологии там появились гораздо раньше, чем в России, соответственно там существуют регламенты и нормативы, регулирующие процедуру функционирования подписи и позволяющие пресечь незаконное их использование [3, 243].

В таблице 1 представлена сводная информация о взносах через систему электронного страхования среди лидеров в сфере интернет-страхования [6].

Таблица 1. Топ-5 компаний по Интернет страхованию без учета ОСАГО, за 2016 – 2018 годы.

	Компания / группа компаний	Взносы, млн. руб.			Темпы роста, %		
		2016 г	2017 г	2018 г	2017/ 2016	2018/ 2017	2018/ 2016
1	СПАО "Ингосстрах"	572,8	3829,9	4389,4	668,6	114,6	766,3
2	Страховая группа "АльфаСтрахование"	572,6	2778	3399,4	485,2	122,4	593,7
3	Группа Ренессанс Страхование	772,4	590,3	919,8	76,4	155,8	119,1
4	Акционерное общество "Тинькофф Страхование"	534,9	338,6	858,5	63,3	253,5	160,5
5	ООО Страховая компания "Сбербанк страхование"	127,7	284,6	831,5	222,9	292,2	651,1

Лидером среди услуг по Интернет страхованию по данным за 2018 год является СПАО "Ингосстрах", сумма взносов по итогу года составила 4389,4 млн. руб. Наибольшие темпы прироста взносов отмечаются также и в компании "Сбербанк страхование" – 3436,2%. Страховые компании начали активно использовать этот канал продаж. Об этом свидетельствуют темпы роста Интернет страхования (45,6%), которые за исследуемый период стали опережать

темпы роста других видов страхования в целом (15,7%), которые зафиксировало рейтинговое агентство «Эксперт РА». Так объем собранных денежных средств по Интернет страхованию без учета ОСАГО в 2018 году увеличился в 1,47 раз и составил 13,2 млрд. руб. [5, 122].

Для полноценного представления о конъюнктуре рынка страховых продуктов на рисунке 1 представлена структура Интернет страхования, не учитывающая оформленные полисы ОСАГО.

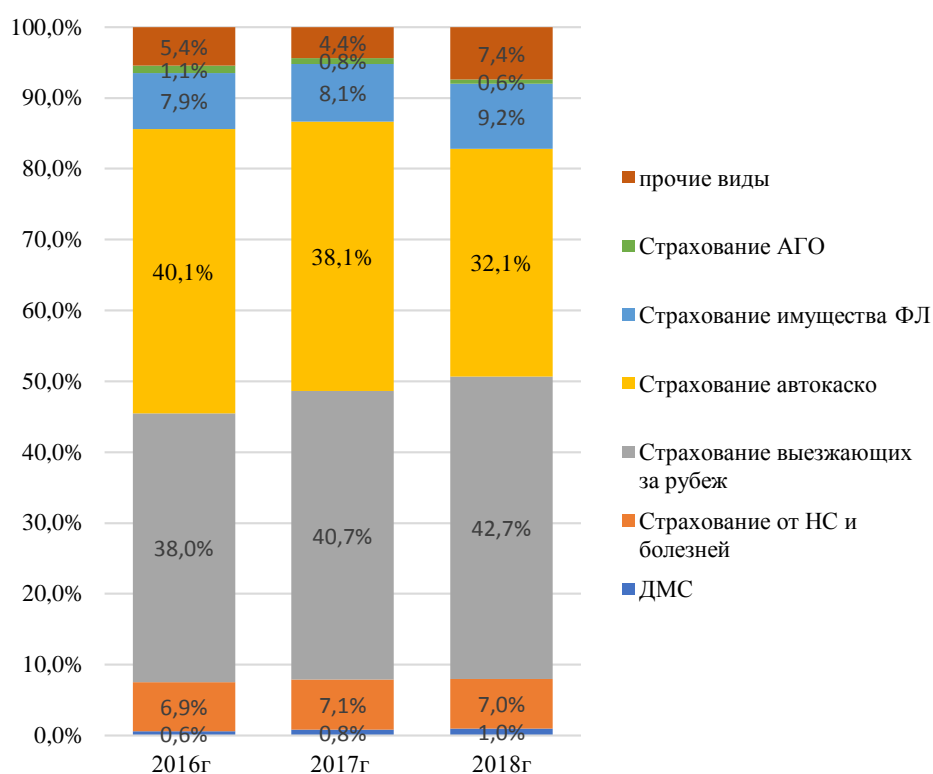


Рис. 1 - Динамика структуры Интернет страхования без учета ОСАГО за 2016 - 2018 годы, %

Ведущие сегменты Интернет страхования в 2018 году являются: страхование выезжающих за рубеж - 42,7%, страхование автомобилей (КАСКО) - 32,1%, страхование имущества физических лиц – 9,2%. Необходимо отметить, что за исследуемый период структура портфеля услуг Интернет страхования незначительно, но изменяется в соответствии с тенденциями изменений самой конъюнктуры страхового рынка.

Отечественные страховые компании расширяют спектр страховых услуг, реализуемые через интернет технологии. Страхователь может предварительно рассчитать страховой платеж, с помощью калькулятора; подать заявку на покупку страхового продукта и сразу же оплатить ее, а также воспользоваться курьерской службой доставки страхового полиса домой.

В данной статье представлен результат сравнительного анализа сайтов ТОП -5 страховщиков, предоставляющих страховые услуги через Интернет.

Интернет-услуги, предоставляемые ведущими страховыми компаниями, представлены в таблице 2 [7, 8, 9, 10, 11].

Таблица 2. Интернет-услуги, предоставляемые ведущими страховыми компаниями

Страховая компания	Интернет-услуги
СПАО "Ингосстрах"	Авто, путешествия, ипотека, квартира, дом, ответственность, здоровье и жизнь, домашние животные, катера и яхты
Страховая группа "АльфаСтрахование"	Автомобили, жилье, путешествия, имущество, здоровье, инвестиции
Группа Ренессанс Страхование	Каско и ОСАГО, электронное ОСАГО, путешествия, квартира, несчастный случай
АО "Тинькофф Страхование"	Каско, ОСАГО, путешествия, жилье, несчастные случаи
ООО "Сбербанк страхование"	Страхование путешественников, продление страхования ипотеки, защита дома, защита карт, защита от клеща

С каждым годом спектр электронных услуг, предоставляемых для клиентов, интенсивно возрастает. Наиболее популярным продуктом среди российских клиентов выступает приобретение электронного страхового полиса ОСАГО, КАСКО и имущественного страхования непосредственно на сайте страховой компании. Удобство услуги заключается в отсутствии необходимости посещать офис страховой компании и пройти длительную процедуру заполнения различных документов.

За исследуемый период наблюдается тенденция к получению страховых услуг через интернет приобретает всё большую популярность среди российских потребителей и, как следствие, помогает стимулировать инновационную деятельность в области страховых технологий. Также существуют как внутренние, так и внешние факторы, сдерживающие развитие Интернет-страхования. Во многих компаниях отсутствует стратегия инновационного развития, на приобретение новых технологий и настройку системы требуются существенные затраты, так же, как и на подготовку персонала, при этом на рынке труда не хватает квалифицированных кадров, занимающихся созданием системы интернет-страхования [2, 68].

Среди внешних факторов можно выделить низкую грамотность части населения в вопросах цифровых технологий, отсутствие опыта покупок через интернет, что особенно касается представителей старшего поколения, недоверчивое отношение некоторых граждан к онлайн-покупкам, трудности проникновения сети интернет в отдельные районы, в частности в сельской местности, проблемы обеспечения информационной безопасности.

Основным же результатом исследования служит выявление того уровня современных дистанционных средств обслуживания клиентов страховых компаний, который позволяет говорить о наличии высокотехнологичных инструментов интернет-страхования. В век информационных технологий использование рукописных носителей информации может привести к утере информации или торможению производственных процессов. Подобный расклад негативно сказывается не только на уровне развития экономики, но и снижает уровень доверия клиентов к страховым компаниям, которые в свою очередь не могут обеспечить достаточный уровень обслуживания с высокой скоростью получения обратной связи и своевременной реакцией. Совершенствование методов реализации страховых сделок в сети поможет создать современную услугу, не требующую каких-то особых навыков со стороны клиента в силу

прозрачности и понятности информации в договоре, а также облегчить работу самих страховщиков, постепенно переходящих на дистанционное обслуживание клиентов. Определившись на сегодня лидеру в данной сфере следует быть ориентиром для остальных страховщиков и развивать сферу интернет-страхования для постепенного выхода на уровень международных компаний с высокими стандартами качества обслуживания.

Таким образом, страховщики в современных условиях активно используют цифровые технологии - осуществляется работа онлайн-магазинов страховых услуг, создаются «Личные кабинеты» страхователей и мобильные приложения. Внедрение новых технологий позволяет увеличить продажи и минимизировать расходы, что приводит к повышению эффективности и конкурентоспособности страховщика.

Библиографический список:

1. Красильников О.Ю. Проблемы развития интернет-страхования в России / О.Ю. Красильников // *Страхование в эпоху цифровой экономики: проблемы и перспективы: сборник трудов XIX Междунар. науч.-практ. конф.* (г. Йошкар-Ола, 5–7 июня 2018 г.). В 2 т. Т. 1 / Росгосстрах ; Марийский гос. ун-т ; отв. ред. Е. В. Злобин, Т. В. Сарычева. – Йошкар-Ола: Изд-во Марийского гос. ун-та, 2018. С.59-63.
2. Домнина О.Л. Развитие е-страхования: состояние, проблемы и перспективы / О.Л. Домнина // В сборнике: *Страхование в информационном обществе – место, задачи, перспективы. Сборник трудов XX Международной научно-практической конференции*, 2019. – С. 68 – 74.
3. Красильников О.Ю. Теория и практика развития интернет-страхования / О.Ю. Красильников, Е.В. Красильникова // *Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: экономика, управление, право.* – 2016. - №3. – С. 243 – 248.

4. Пашкова Е.Н. Тенденции интернет-страхования в условиях цифровизации экономики / Е.Н. Пашкова // Международный научно-исследовательский журнал. – 2019. – №6 (84). – С. 14 – 17.

5. Пашкова Е.Н. Современные тенденции цифровизации ОСАГО / Е.Н. Пашкова // Вектор экономики. -2019.- № 5 (35). - С. 122.

6. Скуратова О. Электронные технологии в страховании: тотальная цифровизация / О. Скуратова, А. Янин // «Эксперт РА». [Электронный ресурс]. – Режим доступа - URL: https://www.raexpert.ru/researches/insurance/ets_2018 (дата обращения, 18.12.2019)

7. Альфастрахование [Электронный ресурс]. – Режим доступа - URL: <https://www.alfastrah.ru/> (дата обращения, 18.12.2019)

8. Ингосстрах [Электронный ресурс]. – Режим доступа - URL: <https://www.ingos.ru/> (дата обращения, 18.12.2019)

9. Ренессанс Страхование [Электронный ресурс]. – Режим доступа - URL: <https://www.renins.ru/> (дата обращения, 18.12.2019)

10. Сбербанк страхование [Электронный ресурс]. – Режим доступа - URL: <https://sberbankins.ru/> (дата обращения, 18.12.2019)

11. Тинькофф Страхование [Электронный ресурс]. – Режим доступа - URL: <https://www.tinkoffinsurance.ru/> (дата обращения, 18.12.2019)

Оригинальность 91%