

УДК 338.2

**АДАПТАЦИЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ К НОВЫМ ВЫЗОВАМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НА РЫНКЕ**

Таранушич Л.А.¹

магистрант,

Южный федеральный университет,

Ростов-на-Дону, Россия

Аннотация

Условия новой реальности заданы беспрецедентным санкционным давлением, ухудшением геополитической обстановки, которые являются триггером растущих рисков финансовой стабильности для страхового рынка, граждан и экономики страны. Снижение рентабельности страхового рынка, усиление неопределенности и риска, рост требований со стороны потребителей к качеству страховых услуг и продуктов, растущий интерес к решению проблем устойчивого развития и ESG-трансформации ставят новые вызовы перед страховыми организациями, в том числе СПАО «Ингосстрах», с точки зрения обеспечения их конкурентоспособности, что подтверждает актуальность выбранной темы.

Ключевые слова: страховой рынок, неопределенность, риск, устойчивое развитие, конкурентоспособность, новые вызовы, СПАО «Ингосстрах».

***ADAPTATION OF INSURANCE COMPANIES TO NEW CHALLENGES TO
ENSURE COMPETITIVENESS IN THE MARKET***

Taranushich L.A.

master student,

Southern Federal University,

¹ Шевченко Д.А., к.э.н., доцент, Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Россия
Shevchenko D.A., PhD, Associate Professor, Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russia

Rostov-on-Don, Russia

Abstract

The conditions of the new reality are set by unprecedented sanctions pressure, worsening geopolitical situation, which are the trigger for growing risks of financial stability for the insurance market, citizens and the economy of the country. Decrease in profitability of the insurance market, increase in uncertainty and risk, growth of demands from consumers for the quality of insurance services and products, growing interest in solving problems of sustainable development and ESG transformation pose new challenges for insurance organizations, including Ingosstrakh, in terms of ensuring their competitiveness, which confirms the relevance of the chosen topic.

Key words: insurance market, uncertainty, risk, sustainable development, competitiveness, new challenges, Ingosstrakh Insurance Company.

В условиях новой реальности, страховые организации сталкиваются с новыми вызовами и возможностями, которые требуют от них более гибкого и инновационного подхода к ведению бизнесу. Для обеспечения конкурентоспособности в таких условиях, компании (в качестве примера возьмем СПАО «Ингосстрах») должны развивать ключевые направления, принимая во внимание свои ресурсные возможности, и использовать инструменты, позволяющие им быстро реагировать на изменяющиеся потребности рынка и клиентов.

Одним из ключевых трендов страховой отрасли, обеспечивающим конкурентное преимущество за счет повышения скорости и качества обслуживания клиентов, является внедрение в рабочие процессы цифровые технологии, в том числе машинное обучение и искусственный интеллект. Цифровые технологии позволяют компаниям собирать и анализировать большие объемы данных, оптимизировать бизнес-процессы, выявлять скрытые закономерности и предоставлять рекомендации, а также дают возможность

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

повысить эффективность рядовых сотрудников и снизить затраты [5]. Наряду с этим, страховым организациям необходимо инвестировать в развитие собственных IT-ресурсов и кадрового потенциала, чтобы обеспечить высокий уровень качества и безопасности цифровых сервисов.

На современном рынке одним из значимых факторов является создание страховых экосистем. Проект развития экосистемы позволяет организациям сделать контакт с клиентами более частым, увеличив их лояльность, сосредоточить внимание на розничных видах страхования с низкой ценностью, а также улучшить экономические показатели за счет интеграции нестраховых сервисов [8]. Кроме того, вопрос создания экосистем важен не только для физических лиц, но и для самого бизнеса, для поддержания его конкурентоспособности.

Страховая отрасль сталкивается с рядом специфических проблем управления. Одной из главных угроз для страховых компаний, даже для лидеров рынка, являются кибератаки, мошенничество и злоупотребления [7], которые могут серьезно подорвать их конкурентоспособность. В этой связи компании должны постоянно совершенствовать свои методы защиты, развивать сотрудничество с другими участниками рынка и правоохранительными органами.

Из-за санкций российские страховые компании не могут использовать перестраховочные рынки недружественных государств, что приводит к сокращению перестраховочной емкости. В связи с этим, Российская Национальная Перестраховочная Компания (РНПК) стала ключевым игроком на рынке, но вместе с тем, рынок стремится к альтернативным вариантам, таким как создание перестраховочных пулов и сотрудничество с развивающимися рынками: Индия, Китай, Иран, Узбекистан и Вьетнам [7].

Российские страховые и перестраховочные организации испытывают трудности в налаживании доверительных отношений с иностранными контрагентами из-за решения международных рейтинговых агентств об отзыве Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

российских рейтингов [10]. Для преодоления проблемы, связанной с оценкой качества страховой и перестраховочной защиты, Банк России признал российские рейтинговые агентства и ведет переговоры с Китаем и Киргизией о возможности признания финансовыми институтами и биржами критериев оценки компаний отечественными рейтинговыми агентствами.

Сегодня главным ресурсом, который может обеспечить эффективное и динамичное развитие страховой компании, является уровень и качество подготовки персонала. Непрерывный процесс обучения сотрудников, их постоянное развитие, совершенствование и самореализация, важный элемент концепции управления персоналом. Привлечение молодых кадров позволит изменить имидж и отношение к страхованию.

В условиях новой реальности, где информация распространяется стремительно и способна существенно повлиять на бизнес, организациям необходимо следить за своей репутацией, оперативно реагировать на любое упоминание о компании, разбираться в проблеме и оставлять персонализированный ответ. Если потребители увидят, что их ситуацию пытаются решить, доверие автоматически повысится.

Кроме того, российский страховой рынок должен учитывать изменения в законодательстве и регулировании отрасли. В условиях быстрого технологического прогресса, организации должны адаптироваться к новым регуляторным требованиям, что станет ключевым фактором успеха и устойчивого развития [4].

В настоящее время все больше потребителей, компаний и сообществ осознают и уделяют внимание экологическим и социальным аспектам деятельности, в связи с чем страховые организации должны внедрять повестку в стратегию и практику деятельности. Способность влиять на качество жизни и здоровья клиентов за счет предложения стимулирующих продуктов (чекапов) или продуктов, помогающим людям инвалидностью, положительно влияет на финансовый результат компаний. Реализация благотворительных и

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

волонтерских программ, инициатив по поддержке сотрудников заметно повышает эффективность бизнес-процессов страховых организаций [6].

Опыт работы с клиентами является ключевым источником конкурентного преимущества. В условиях быстро меняющихся предпочтений клиентов, страховые компании должны иметь высокий уровень профессионализма, надежности и гарантий выполнения обязательств. Страховщики, которые понимают эти особенности способны не только привлечь новых потребителей, но и построить с ними долгосрочные отношения [12]. Вместе с тем, страховым организациям необходимо создавать и внедрять новые сервисы и продукты, которые смогут отвечать потребностям клиентов и способствовать повышению доверия к страховому рынку.

Страховые компании должны принимать во внимание мировые тенденции: климатические изменения (наводнения, лесные пожары), технологические прорывы, демографические изменения. Предлагая надежную защиту, отрасль может создать экономическую безопасность. Сотрудничество с государственным сектором поможет обеспечить доступное покрытие и адаптироваться к развивающимся рискам.

Таким образом, основной целью обеспечения конкурентоспособности страховой организации выступает создание долгосрочных преимуществ перед конкурентами, а в качестве основного условия их достижения выделяется способность к постоянной адаптации компании к рыночным условиям и предвидение изменений на рынке страховых услуг.

Одним из приоритетных способов дифференциации страховых продуктов и услуг как неценового метода конкуренции, выступает внедрение инноваций и использование инновационных методов, технологий в страховой организации.

Одной из сложнейших задач в обеспечении конкурентоспособности выступает борьба с мошенничеством в страховой сфере. В качестве инновационного способа борьбы с ним на российском рынке может стать институт страхового детектива.

В качестве примера рассмотрим СПАО «Ингосстрах» - одну из ведущих российских страховых организаций, с универсальным портфелем услуг, включающим как комплексные программы защиты интересов бизнеса, так и широкий спектр страховых продуктов для частных лиц.

Компания демонстрирует отличные результаты в сфере цифровой трансформации с 2020 года, активно подтверждая отраслевыми наградами. Недавно ведущее российское агентство цифрового аудита SDI360° проводило мониторинг отечественного страхового рынка, по итогам которого «Ингосстрах» была объявлена лучшей организацией по внедрению в работу цифровых процессов [13]. Доступность онлайн-покупок, разнообразие вариантов оплаты, высокие позиции в поисковой выдаче и большое количество опций в приложении IngoMobile – залог признания лучшим в отрасли. Много внимания компания уделяет цифровым финансам, например, создание собственной инфраструктуры для эффективного обращения с цифровым рублем и занимается токенизацией бизнес-процессов на внутренней блокчейн-платформе.

За первое полугодие 2024 года СПАО «Ингосстрах» успешно предотвратила более 800 попыток мошеннических действий, связанных с незаконным получением денежных выплат на сумму около 280 миллионов рублей [3], что свидетельствует о высокой эффективности мер, принимаемых компанией для защиты своих клиентов и своей репутации на рынке.

Кроме того, в феврале 2024 года организация запустила аналитическую платформу противодействия мошенничеству в области автострахования. Новая система позволяет сократить время идентификации существующих мошеннических схем с нескольких дней до нескольких часов, распознать потенциальных злоумышленников и предотвратить их попадание в компанию в качестве как клиентов, так и сотрудников. СПАО «Ингосстрах» придает большое значение борьбе с мошенничеством и стремится сохранить свою

лидирующую позицию на рынке страховых услуг, путем выявления подозрительных действий и предотвращения финансовых потерь.

Гибкая карьерная стратегия, достойная и стабильная оплата труда, предоставление инструментов для саморазвития, прозрачное целеполагание и обратная связь – основные принципы выстраивания долгосрочных партнерских отношений «Ингосстрах» с сотрудниками и совместной реализацией их карьерного трека. В настоящий момент, компания сосредоточена на привлечение молодой аудитории, отмечая их нестандартный подход к решению проблем, оперативно реагируя на изменения рынка и новые источники развития бизнеса. Спорт, благотворительные активности, интерактивный музей, посвященный истории страхования – малая часть корпоративной жизни в организации.

По опросам клиентов страховых компаний в народном рейтинге на портале Агентства страховых новостей (АСН) за последние два года СПАО «Ингосстрах» заняла четырнадцатое место (таблица 1).

Таблица 1 - Народный топ. Рейтинг страховых компаний [2]

| | Страховая компания | Рейтинг | Решено проблем | Отзывы |
|----|--|---------|----------------|--------|
| 1 | Т-Страхование (бывш. Тинькофф Страхование) | 97,31 | 158 | 8211 |
| 2 | КАПИТАЛ LIFE | 96,77 | 223 | 1351 |
| 3 | Зетта Страхование | 95,55 | 314 | 2194 |
| 4 | РЕСО-ГАРАНТИЯ | 93,9 | 932 | 6131 |
| 5 | ВСК | 89,09 | 1977 | 7732 |
| 6 | АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ | 85,57 | 9845 | 19617 |
| 7 | Абсолют Страхование | 85,34 | 102 | 802 |
| 8 | СОГЛАСИЕ | 78,02 | 921 | 4373 |
| 9 | РЕНЕССАНС СТРАХОВАНИЕ | 75,08 | 753 | 4880 |
| 10 | ЮГОРИЯ | 75,07 | 707 | 3936 |
| 11 | АСТРО-ВОЛГА | 74,02 | 175 | 1041 |
| 12 | СК «Сбербанк страхование жизни» | 73,01 | 322 | 1238 |
| 13 | Сбербанк Страхование | 72,81 | 171 | 1674 |
| 14 | ИНГОССТРАХ | 71,01 | 1355 | 3896 |
| 15 | РОСГОССТРАХ | 65,48 | 1572 | 8025 |

В соответствии с имеющимися данными, компания сталкивается с отсутствием эффективной работы с возражениями клиентов и публикацией множества негативных отзывов на различных сайтах, что приводит к потере доверия к бренду и снижению лояльности клиентов.

Однако, в настоящее время СПАО «Ингосстрах» реализует важное направление – CRM-моделирование. Данный проект направлен на персонализацию предложений клиентам, оценку их лояльности и прогнозирование дальнейших действий в отношении покупки страховых продуктов под различные каналы продаж: СМС-рассылки, «холодные звонки», e-mail рассылка и другие. С применением методов машинного обучения значительно сократиться время обработки запросов, наладиться коммуникация с клиентами, что приведет к уменьшению количества недовольных клиентов и повышению надежности компании.

«Ингосстрах» следует законодательству, соблюдает высокие стандарты безопасности и конфиденциальности данных клиентов, включая персональные данные и сведения, составляющие тайну страхования. Имеет отдел опытных квалифицированных юристов и экспертов в области регулирования, систематически проводит обучающие программы для сотрудников, с целью улучшения профессиональных навыков и компетенций, а также обеспечения эффективного выполнения задач. Регулярные тренинги укрепляют командный дух и создают культуру самосовершенствования.

В апреле 2022 года в СПАО «Ингосстрах» был создан Комитет по устойчивому развитию (УР) для координации работы по внедрению принципов УР и контроль за их практической реализацией. В рамках данной инициативы особое внимание уделяется принципам ESG (усиление конкурентных позиций компании по экологическим, социальным и управленческим вопросам).

Два года подряд достижения компании были отмечены национальной премией «Лучшие ESG-проекты России», а 27 декабря 2024 года вошла в число лидеров рейтинга устойчивого развития в категории «Финансовые Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

организации», заняв второе место [9]. В новом году «Ингосстрах», как социально ответственная организация, планирует продолжать проведение различных ESG-активностей: организация донорских дней, экологические акции и лекции по темам устойчивого развития.

Обратная связь с аудиторией, аналитика текущих трендов способствует совершенствованию страховых продуктов, адаптируя предложения к потребностям клиентов. С марта по апрель 2023 года «Ингосстрах» обновил сайт и вместе с рекламным агентством «Игроник» запустил рекламную кампанию с целью улучшения взаимодействия с клиентами в онлайн-среде. Как итог - рост конверсий на 233% [11]. Если бизнесы ставят в приоритет отклик и комфорт аудитории, они выигрывают конкурентную борьбу среди аналогичных продуктов на рынке.

Сервис подписки в рамках «Инго Экосистемы», программа лояльности Инго Бонус, мобильное приложение IngoMobile, запуск кобрендинговой карты Ингосстрах DIGITAL, наличие развитой системы риск-менеджмента и службы контроля качества с возможностью анализа обратной связи от клиентов – преимущества компании, на которые в последние годы предъявляется растущий спрос со стороны потребителей.

Игорь Александров, директор отдела «Жилье и имущество», анонсировал «Российской газете» необычные продукты, востребованные среди россиян. Среди них - страхование от неурожая, комментируя «вирусную» зарубежную новость из ОАЭ о страховании от пятен кетчупа на одежде; страхование от испорченного отдыха; возврат билетов на концерты, спектакли и другие мероприятия; индексное страхование стоимости бензина [1]. Результатом введения перечисленных страховых продуктов должно стать усиление лидерских позиций в сегментах розничного бизнеса, ускорение реакции бизнеса на рыночные тренды и устойчивый рост прибыльности бизнеса.

Таким образом, в настоящее время необходимо активно развивать инновационные инструменты обеспечения конкурентоспособности страховых

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

организаций на основе тесного широко диверсифицированного взаимодействия со страхователем/выгодоприобретателем посредством электронных каналов продаж и переводение на электронный документооборот сопровождения договоров страхования и перестрахования, включая урегулирование убытков. Это позволит им не только сохранить прежнюю клиентскую базу, но и значительно повысит возможности по привлечению новых клиентов.

Библиографический список:

1. Агентство страховых новостей. «Ингосстрах» ускоряет реакцию на рыночные тренды. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://www.asn-news.ru/news/85895> (Дата обращения: 14.12.2024г.)
2. Агентство страховых новостей. Данные о народном рейтинге страховых компаний в 2023-2024 гг. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.asn-news.ru/rating> (Дата обращения: 10.09.2024г.).
3. Ингосстрах. Просто быть уверенным. «Ингосстрах» предотвратил свыше 800 попыток страхового мошенничества. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://www.ingos.ru/company/news/2024/f7ff58f4-e613-4227-bc14-70bebd28c7fb> (Дата обращения: 09.11.2024г.)
4. Ингосстрах. Просто быть уверенным. Усиление регулирования и надзора в страховой отрасли России: Важные изменения и их влияние. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://www.ingos.ru/company/blog/2024/usilenie-regulirovaniya-strahovoy-otrasli-rossiya-2024> (Дата обращения: 08.11.2024г.)
5. Курочкин А.А., Боженко Е.С., Шевченко Д.А. Вызовы и перспективы применения больших данных в стратегическом управлении // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2024. – Т.6, № 3 (144). – С. 55-61. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=67227308> (Дата обращения: 08.09.2024г.)

6. Национальное Рейтинговое Агентство. Аналитический обзор. Интеграция принципов ESG в страховой отрасли расширяется в России и мире. Электронный ресурс. Режим доступа: https://www.ra-national.ru/wp-content/uploads/2024/04/nra_obzor_esg-v-strahovanii_18.04.2024-2.pdf (Дата обращения: 08.10.2024г.)
7. РБК. Страховой рынок на пороге перемен: к чему готовиться бизнесу и клиентам. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://www.rbc.ru/industries/news/65e77bb49a79475754413c50> (Дата обращения: 06.10.2024г.)
8. РБК. Тренды. Индустрия 4.0. Качественный контакт: зачем страховой компании экосистема. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://trends.rbc.ru/trends/industry/cmrm/643e9f559a794740ba0b8b14> (Дата обращения: 11.10.2024г.)
9. Российский портал деловых новостей Business FM. «Ингосстрах» вошел в число лидеров ESG-рейтинга. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://www.bfm.ru/news/564750> (Дата обращения: 30.12.2024г.)
10. Т. М. Исаченко, Л. С. Ревенко, И. Н. Платонова Новая парадигма развития международных экономических отношений: вызовы и перспективы для России // МГИМО-Университет, 2022. - 403
11. Яндекс. Как новая медийная стратегия помогла Ингосстраху привлечь целевую аудиторию на новый сайт и вырастить конверсии на 233%. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://yandex.ru/adv/solutions/cases/rost-visitov-na-sajte-dlya-ingosstrah> (Дата обращения: 11.11.2024г.)
12. McKinsey & Company. Financial Services. Elevating customer experience: A win-win for insurers and customers. September 21, 2023 / Article. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance/elevating-customer-experience-a-win-win-for-insurers-and-customers> (Дата обращения: 12.12.2024г.)

13. PR-агентство. Ингосстрах – лидер в сфере цифровой трансформации бизнеса в 2024. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://www.pronline.ru/Inghosstrakh----lidier-v-sfierie-tsifrovoi-transformatsii-bizniesa-v-2024.html> (Дата обращения: 09.10.2024г.)

Оригинальность 80%