

УДК 368.1

**ОЦИФРОВКА ДОКУМЕНТООБОРОТА В СТРАХОВАНИИ: ОТ
БУМАЖНЫХ ФОРМ К ЭЛЕКТРОННОМУ ПОДПИСАНИЮ
ДОКУМЕНТОВ**

Шупило О.М.

к.э.н., доцент

*НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных
технологий – ИМСИТ»*

г. Краснодар, Россия

Саркисян С.В.

студент,

*НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных
технологий – ИМСИТ»*

г. Краснодар, Россия

Дрогин Е.В.

студент,

*НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных
технологий – ИМСИТ»*

г. Краснодар, Россия

Аннотация. Данная статья посвящена исследованию процесса перевода традиционного бумажного документооборота в сфере страхования на современные цифровые платформы. Рассматриваются ключевые аспекты трансформации, включая технические особенности реализации электронного документооборота (ЭДО), его преимущества и проблемы адаптации в российских страховых организациях. Особое внимание уделяется роли квалифицированных электронных подписей (ЭП) и значимости правильного выбора программного обеспечения для эффективного функционирования новых цифровых механизмов.

Ключевые слова: документооборот, оцифровка документооборота, безопасность данных, автоматизация процессов.

***DIGITALIZATION OF DOCUMENT FLOW IN INSURANCE: FROM PAPER
FORMS TO ELECTRONIC SIGNING OF DOCUMENTS***

Shupilo O.M.

Candidate of Economics, Associate Professor

NAN CHOU VO "Academy of Marketing and Social Information

Technologies – IMSIT"

Krasnodar, Russia

Sargsyan S.V.

student,

NAN CHOU VO "Academy of Marketing and Social Information

Technologies – IMSIT"

Krasnodar, Russia

Drogin E.V.

student,

NAN CHOU VO "Academy of Marketing and Social Information

Technologies – IMSIT"

Krasnodar, Russia

Abstract. This article is devoted to the study of the process of transferring traditional paper document management in the insurance sector to modern digital platforms. Key aspects of the transformation are considered, including technical features of the implementation of electronic document management (EDM), its advantages and problems of adaptation in Russian insurance organizations. Particular attention is paid to the role of qualified electronic signatures (ES) and the importance of the correct choice of software for the effective functioning of new digital mechanisms.

Keywords: document flow, document flow digitalization, data security, process automation.

Современный мир стремится к полной цифровизации, и сфера страхования не исключение. Традиционный бумажный документооборот давно перестал соответствовать динамичным требованиям, делая переход на электронный документооборот (ЭДО) критически важным для успеха страховых компаний, повышения эффективности управления ресурсами и качества обслуживания клиентов.

Ранее подавляющее большинство страховых документов существовало лишь на бумаге, что порождало ряд проблем: трудоемкость обработки больших объемов информации, значительные затраты на печать и логистику, а также отсутствие централизованного хранения и быстрого поиска данных. ЭДО стал решением этих сложностей. Клиенты страховых компаний ожидают оперативности и прозрачности, особенно при урегулировании страховых случаев. Эта потребность в быстром реагировании и своевременной обработке документов привела к массовому внедрению систем ЭДО[1,9].

Цифровой документооборот охватывает весь цикл взаимодействия страховщика с клиентом – от первого контакта и выбора программы до выдачи полиса и урегулирования убытков. Эта технология не только обеспечивает очевидные преимущества для компаний, но и значительно повышает комфорт для клиентов.

Анализ развития ЭДО показывает глубокие преобразования в страховой отрасли. Изначально физический характер страховых документов вызывал ряд трудностей, таких как:

- Высокие расходы на хранение и транспортировку.
- Медленная передача информации между подразделениями.
- Длительное ожидание результатов анализа документов.
- Риск потери данных при сбоях или аварийных ситуациях.

Важным рубежом для российского страхового рынка стало введение обязательного автострахования ОСАГО в начале 2000-х годов. Это событие послужило мощным стимулом для массового использования информационных технологий и формирования обширных баз данных. Впоследствии появление облачных технологий и электронных платформ позволило перевести значительную часть документов в цифровой формат, существенно снизив издержки на физические архивы и обработку информации[2,8].

Развитие законодательства также сыграло ключевую роль. Федеральный закон № 63-ФЗ «Об электронной подписи» юридически закрепил подлинность цифровых документов. Благодаря этому, страховщики получили возможность формировать и направлять клиентам документы в электронном виде, гарантируя их безопасность и конфиденциальность с помощью сертифицированных средств шифрования[3,7].

Сегодня практически все крупные страховые компании активно используют ЭДО для большинства повседневных задач. Это кардинально изменило их внутреннюю организацию и внешние коммуникации, повысив общую эффективность. Параллельно с технологическим прогрессом развивается и соответствующая нормативно-правовая база, регулирующая ЭДО и применение электронной подписи в России.

Федеральный закон №63-ФЗ определяет три категории электронной подписи: простая, неквалифицированная усиленная и квалифицированная усиленная. Последняя обеспечивает максимальную защиту данных и гарантирует юридическое признание документа в любых государственных органах и коммерческих предприятиях. Тем не менее, использование электронной подписи ограничено для некоторых особо важных документов личного характера, таких как завещания или сделки с недвижимостью, требующие нотариального оформления. Подобные исключения подчёркивают важность соблюдения баланса между защитой интересов сторон и свободой цифровой среды.

Помимо этого, государственные органы устанавливают стандарты и рекомендации для обеспечения конфиденциальности и целостности передаваемых данных. Государственная политика направлена на стимулирование применения электронных документов в регулируемых отраслях, включая страхование[4,6].

Масштабные изменения в организации документооборота неизбежно влекут за собой социально-экономические последствия, влияющие на развитие как страховой отрасли, так и общества в целом. Среди положительных эффектов можно выделить:

- Увеличение скорости обработки запросов и сокращение сроков рассмотрения обращений клиентов;
- Экономия средств на логистике и содержании архивов;
- Снижение административного давления на работников страховых компаний;
- Рост лояльности клиентов благодаря повышению прозрачности и простоты взаимодействия.

Однако быстрое внедрение цифровых новшеств сопряжено и с потенциальными негативными аспектами:

- Возможные сложности с пониманием и освоением новых технологий для некоторых групп населения;
- Необходимость дополнительного обучения сотрудников;
- Возрастающий риск кибератак и утечек конфиденциальной информации.

Тем не менее, позитивные сдвиги преобладают, что свидетельствует о жизнеспособности концепции цифровизации документооборота в страховании[5].

Анализ показывает, что оцифровка документооборота является неизбежным процессом, отражающим глобальные тренды мировой экономики.

Страховые компании, осознавая потребности рынка и желание клиентов получить качественный сервис, активно идут навстречу переменам, вкладывая значительные усилия в цифровую трансформацию. Проведённое исследование подтверждает, что переход на электронный документооборот положительно влияет на экономику страховых компаний, увеличивая их прибыльность и привлекательность для клиентов. Вместе с тем, остаются нерешёнными некоторые правовые и инфраструктурные вопросы, которые необходимо устранить для полноценной реализации концепции оцифровки. Эффективное управление этими процессами обеспечит стабильное положение компаний на рынке и удовлетворение потребностей клиентов в долгосрочной перспективе.

Библиографический список:

1. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ "Об электронной подписи". [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102146610>, свободный. – Загл. с экрана
2. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. - URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&firstDoc=1&lastDoc=1&nd=102108264>, свободный. – Загл. с экрана
3. Алтухова, Н. Ф., Системы электронного документооборота : учебное пособие / Н. Ф. Алтухова, А. Л. Дзюбенко, В. В. Лосева, Ю. Б. Чечиков. - Москва : КноРус, 2025. - 201 с. - ISBN 978-5-406-13653-9. - URL: <https://book.ru/book/955432> (дата обращения: 24.05.2025).
4. Архипов, А. П., Сопровождение договора страхования : учебник / А. П. Архипов. - Москва : КноРус, 2025. - 261 с. - ISBN 978-5-406-14804-4. - URL: <https://book.ru/book/958229> (дата обращения: 24.05.2025).
5. Ащепкова, М. М. Что такое цифровая безопасность: обзор, типы и применение / М. М. Ащепкова, Т. Г. Маглинова // Актуальные проблемы Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

международных отношений в условиях формирования мультиполярного мира : сборник научных статей, Курск, 15 декабря 2023 года. – Курск: ЗАО «Университетская книга», 2023. – С. 13-16. – EDN SEIKIS.

6. Маглинова, Т. Г. Влияние цифровых технологий на развитие экономических систем страны / Т. Г. Маглинова // Вестник ИМСИТ. – 2023. – № 1(93). – С. 14-17. – EDN VKTRIB.

7. Маглинова, Т. Г. Тенденции страховых технологий в современных условиях / Т. Г. Маглинова, О. М. Шупило // Естественно-гуманитарные исследования. – 2023. – № 3(47). – С. 161-164. – EDN BFJGCM.

8. Шестемиров, А. А., Актуальные вопросы финансовой и правовой грамотности в современном обществе : сборник статей / А. А. Шестемиров. - Москва : Русайнс, 2022. - 168 с. - ISBN 978-5-4365-9163-6. - URL: <https://book.ru/book/943482> (дата обращения: 24.05.2025).

Оригинальность 80%