

АКТУАЛЬНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИТ-ТЕХНОЛОГИЙ В СТРАХОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

К.М. Павлова, Т.А. Новогран, 3 курс
Научный руководитель – **И.А. Пригодич, к.э.н., доцент**
Полесский государственный университет

Повышение конкуренции на рынке страховых услуг и развитие технической составляющей, внедрение современных технологий становится в настоящее время всё важнее и предопределяет исследования в данной области.

Основной целью всех прикладных задач ИТ является достижение максимальной эффективности интеллектуального труда на основе оптимального распределения рабочего времени в интересах реализации поставленных задач. Благодаря автоматизации основных функций и процессов в деятельности страховой компании можно не только повысить производительность труда персонала и освободить высококвалифицированных специалистов от выполнения многих рутинных операций, но и создать необходимые условия для широкого внедрения маркетингового инструментария в интересах дальнейшего развития бизнеса. В страховой организации для решения маркетинговых задач различных классов и степеней сложности требуются разные информационные инструменты и программное обеспечение [2].

В страховом бизнесе, как и в любой иной отрасли экономики, идет непрерывный поиск эффективных технологий и методов повышения рентабельности. В настоящее время наиболее популярными являются различные маркетинговые решения, разрабатываемые на основе современных информационных технологий (ИТ – Information Technology).

Работа с физическими лицами предопределяет перспективность таких систем как автоматизация ввода и обработки документов, которые значительно сокращают процесс ввода паспортных

данных и информации из заявлений клиентов, также популярным направлением развития данных систем является перевод бумажных документов в электронный архив, что значительно упрощает процессы поиска необходимых документов и экономит площади.

Одним из ключевых направлений Стратегии развития страховой отрасли Республики Беларусь в последние годы является развитие электронного (цифрового) страхования. Большим толчком в развитии IT-технологий послужила начавшаяся в 2020 году пандемия, значительно ускорившая развитие электронного канала продаж [3].

Так, рассмотрев статистические показатели лидера страхового рынка Беларуси — Белгосстраха, можно отметить более активное использование дистанционных механизмов оказания страховых услуг и развитие интернет-продаж. Перспективы развития интернет-продаж реализовываются в личном кабинете Белгосстраха, где внедряются автоматизированные решения по наиболее популярным видам, предоставляющие возможность онлайн заключения договоров страхования, а также оплаты очередных частей страховых взносов.

Сумма страховых премий, оплаченных дистанционно, увеличилась в 1,24 раза в 2021 году и в 1,85 раза в 2020 году. Доля дистанционных оплат приблизилась в 10,0% в общей сумме страховых премий за счёт физических лиц. В личном кабинете также предоставлена возможность осуществлять логистику по сопровождению заключённых договоров (заявлять о страховых событиях, организовывать оказание медицинских услуг, отслеживать этапы урегулирования убытков и т.п.). Количество электронных заявок на оказание медицинской услуги в 2021 году увеличилось в 1,5 раза по отношению к 2020 году [4].

У новых и существующих клиентов есть возможность заключать договоры страхования через сайт компании. После регистрации личного кабинета они получают возможность совершить интернет-покупку полиса. Услуга вводилась как экспериментальная, но ввиду её положительного результата в ближайшее время планируется расширение возможности работы клиента с помощью электронных форм. Для автоматизации рынка медицинского страхования был разработан и внедрён веб-сервис взаимодействия с аптеками и лечебно-профилактическими учреждениями. Ранее это были оборот бумажных документов и время, затрачиваемое на их доставку и первичную обработку. Но благодаря программному комплексу сроки принятия решения по страховому случаю в страховании транспортных средств сокращаются. Всё благодаря тому, что история страхования автомобиля хранится в электронном виде, доступ к которому в режиме реального времени доступен каждой из заинтересованных сторон. Процесс организован так, что вся информация оперативно поступает в единый центр принятия решения, что позволяет оптимизировать её обработку. Клиенту лишь необходимо обратиться с заявлением на выплату страховки и представить для осмотра автомобиль. Все остальные операции выполняются фоново, без его непосредственного участия [5].

Подобные технологии используются не только лидером страхового рынка страны, но и другими крупными страховыми компаниями, такими как Asoba, Белнефтестрах, Промтрансинвест и др. Стоит также отметить, что такие услуги обойдутся клиентам дешевле, так как за них не нужно платить комиссию, и сэкономят время, потому что оформить их можно не выходя из дому.

И если все страховые компании страны, а не отдельные представители будут внедрять и совершенствовать использование информационных технологий, то в будущем можно будет ожидать сильного скачка в развитии страхования, несмотря на имеющиеся в данный момент недостатки в виде недоверия некоторых граждан к покупкам через Интернет, отсутствие страховой грамотности у населения, проблемы с точной оценкой стоимости страхового объекта и др.

При этом следует учитывать, что важным аспектом является также обеспечение безопасности операций с применением информационных технологий и возможность обслуживания и сопровождения информационных ресурсов. Компании в сфере IT-технологий также подвержены рискам банкротства, что может отразиться и на деятельности страховой организации. Например, наиболее крупным банкротом стала компания "WorldCom" (информационные технологии и телекоммуникации) с активами в 107 млрд дол. США, которая отказалась выполнять свои обязательства перед кредиторами в июле 2002 г. и ушла с рынка [6]. Наличие многочисленных видов рисков предполагает внедрение соответствующих инструментов для их снижения. Преимущество информационных технологий и средств их защиты в данном случае играют важную роль.

Таким образом, IT-технологии меняют облик современного страхового бизнеса, дают возможность увеличить степень комфорта клиента при его обслуживании, обеспечить прямой и быстрый доступ к клиенту, а при необходимости – предоставить ему справочную или рекламную информацию.

Список использованных источников

1. Пуляк, В.Э. Интернет-технологии в страховании [Электронный ресурс] Режим доступа: https://revolution.allbest.ru/bank/00388249_0.html#text. Дата доступа: 17.03.2023
2. Информационные технологии в страховом маркетинге и системах продаж страховых услуг [Электронный ресурс] Режим доступа: https://autoclub.ru/5/4/i30_652p0.htm. Дата доступа: 17.03.2023
3. Тугушева Д.Р., Ефимова К.М. Современные цифровые технологии на страховом рынке [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-tsifrovye-tehnologii-na-strahovom-rynke/viewer> Дата доступа: 15.03.2023
4. Бизнес-план развития Белгосстраха на 2022 год [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://bgs.by/files/files/bp.pdf> Дата доступа: 16.03.2023
5. Не в IT – значит нигде (Интервью с руководством компании Белгосстрах) [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://bgs.by/presscenter/17355/17792/>. Дата доступа 14.03.2023
6. Пригодич, И. А. Страхование в системе ВЭД: электронный учебно-методический комплекс / И.А. Пригодич. – ПолесГУ, 2018. 315 с.