



**Электронный периодический
рецензируемый
научный журнал**

«SCI-ARTICLE.RU»

<http://sci-article.ru>

№138 (февраль) 2025

СОДЕРЖАНИЕ

Редакция	3
НИКОЛАЕНА ЕКАТЕРИНА НИКОЛАЕВНА. ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДА ЭКСПОНЕНЦИАЛЬНОГО СГЛАЖИВАНИЯ ПРИ ПРОГНОЗИРОВАНИИ ПРИБЫЛИ ОТ РЕАЛИЗАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ОАО «СЛУЦКИЙ САХАРОРАФИНАДНЫЙ КОМБИНАТ»	11
ТУМИЛОВИЧ ВИКТОРИЯ ОЛЕГОВНА. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОТ ВНЕДРЕНИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ БРУСП "БЕЛГОССТРАХ")	16
ВОДЯСОВА ЛЮБОВЬ ПЕТРОВНА. СЕМАНТИЧЕСКИЕ И ГРАММАТИЧЕСКИЕ ПРИЗНАКИ ПРИЧАСТИЯ В СОВРЕМЕННОМ ЭРЗЯНСКОМ ЯЗЫКЕ	23
ХЛЮСТИНА ЕВГЕНИЯ ВЛАДИМИРОВНА. ОТДЕЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА	28
САВОЩЕНЯ ДАРЬЯ АЛЕКСАНДРОВНА. ИСТОРИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ГЕНДЕРНЫХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ В МЕДИЦИНЕ НА ПРИМЕРЕ ВЕЛИКОГО КНЯЖЕСТВА ЛИТОВСКОГО, РЕЧИ ПОСПОЛИТОЙ И РОССИЙСКОЙ ИМПЕРИИ.....	33
ЧЕРНЫХ ВЕРОНИКА ВАЛЕРЬЕВНА. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ДЕРЕВООБРАБАТЫВАЮЩЕГО ПРЕДПРИЯТИЯ С ПОМОЩЬЮ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА	38
СМАГУЛ ШАХИЗАДА ДИНМУХАММЕДКЫЗЫ. КОНЦЕПТЫ «ЩЕДРОСТЬ» И «ЖАДНОСТЬ» В РУССКОМ И КАЗАХСКОМ ЯЗЫКОВОМ СОЗНАНИИ	45
РАХИМОВ РУСЛАН РАВШАНОВИЧ. РОТАВИРУСНАЯ ИНФЕКЦИЯ КАК ФАКТОР РИСКА РАЗВИТИЯ САХАРНОГО ДИАБЕТА 1 ТИПА.....	52

ЭКОНОМИКА

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОТ ВНЕДРЕНИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ БРУСП "БЕЛГОССТРАХ")

Тумилович Виктория Олеговна

Полесский государственный университет

Студент

**Голикова Анна Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры
финансового менеджмента, Полесский государственный университет**

Ключевые слова: мобильное приложение; внедрение мобильного приложения; рост доходов; увеличение клиентской базы

Keywords: mobile application; economic efficiency from the implementation of a mobile application; income growth; increase in the customer base

Аннотация: Статья посвящена проведению оценки экономического эффекта от внедрения мобильного приложения для взаимодействия с клиентами страховой организации БРУСП "Белгосстрах", а также произведению расчёта экономического эффекта от внедрения предложенного мероприятия.

Abstract: The article is devoted to the assessment of the economic effect from the implementation of a mobile application for interaction with clients of the insurance organization BRUSP "Belgosstrakh", as well as the calculation of the economic effect from the implementation of the proposed event.

УДК 336.71

Введение: Современный рынок страховых услуг активно развивается под влиянием цифровых технологий, которые позволяют компаниям улучшать взаимодействие с клиентами, ускорять обслуживание и повышать качество услуг. Внедрение мобильных приложений становится важным инструментом для улучшения клиентского опыта и оптимизации бизнес-процессов. Это особенно важно для крупных страховых организаций, таких как БРУСП "Белгосстрах", чтобы корректно оценить их влияние на такие ключевые показатели, как скорость обслуживания, финансовые результаты и лояльность клиентов.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что в условиях жесткой конкуренции на страховом рынке необходимо искать новые способы улучшения клиентского сервиса, сокращения издержек и повышения лояльности клиентов. Внедрение мобильных приложений помогает решать эти задачи, предлагая клиентам удобство и доступность услуг.

Цель исследования - оценить эффективность внедрения мобильного приложения для взаимодействия с клиентами страховой организации, выявить его влияние на операционные расходы.

Научная новизна данного исследования заключается во внедрении мобильного приложения как средства повышения лояльности клиентов в контексте страховой организации БРУСП "Белгосстрах" и расчёта экономического эффекта от его внедрения.

Сегодня страховой рынок активно развивается во всем мире и поэтому все чаще на первый план выходят такие вопросы как поиск рынков сбыта и возможность продвижения новых видов страховых услуг. Для решения этих задач страховые организации становятся субъектами глобального электронного рынка, тем самым получая доступ к клиентам по всему миру и возможность предлагать свои услуги в любое время.

Внедрение мобильного приложения повысит экономическую эффективность БРУСП "Белгосстрах" за счет сокращения операционных расходов благодаря автоматизации процессов (дистанционное оформление полисов и прием заявлений), повышения качества обслуживания клиентов через удобные цифровые сервисы, увеличения клиентской базы за счет привлечения молодежи и удержания существующих клиентов. Приложение создаст дополнительные источники дохода через продажу новых услуг и персонализированные предложения. Оно улучшит конкурентоспособность компании и обеспечит более эффективное управление данными, что позволит точнее адаптировать страховые продукты к потребностям рынка. Все это приведет к росту доходов и укреплению позиций компании на рынке.

Конкуренты БРУСП "Белгосстрах" активно предлагают страховые продукты через мобильные приложения и используют различные альтернативные дистанционные каналы обслуживания. Проведём сравнительный анализ приложений конкурирующих страховых организаций.

ЗАО "Страховая компания "Белгосстрах" предоставляет мобильное приложение, с помощью которого клиенты могут заявлять о страховых случаях, отслеживать статус выплат, загружать фотографии с места происшествия и находить ближайшие офисы. Такое решение значительно ускоряет процесс подачи заявлений и упрощает коммуникацию с компанией [1].

ЗАСО "Белнефтестрахом" разработано мобильное приложение "iD BNS", которое интегрирует функции дистанционного медицинского страхования. Оно служит электронной картой застрахованного лица, позволяет ознакомиться с условиями страхового договора и быстро обращаться за медицинской помощью.

У БРУПЭИС "Белэксимгарант" в приложении и личном кабинете клиенты могут управлять договорами, отслеживать платежи, оформлять новые виды страхования и подавать заявки на медицинские или страховые услуги. Это особенно удобно для тех, кто предпочитает решать вопросы онлайн [2].

Помимо мобильных приложений, страховые компании для продвижения своих продуктов используют также альтернативные дистанционные сервисы. К ним относятся:

1. Онлайн-страхование через веб-сайты. Многие компании предлагают оформление страховых полисов на своих сайтах. Клиенты могут заполнить анкету, выбрать программу страхования, оплатить услуги онлайн и получить документы в электронном виде. Например, СООО "Асоба" предоставляет сервис онлайн-страхования для автомобилей и здоровья.

2. Обслуживание через чаты и мессенджеры. Некоторые страховщики внедрили боты и консультации через популярные мессенджеры (Viber, Telegram). Клиенты могут задавать вопросы, уточнять информацию по страховым продуктам и получать помощь в оформлении заяек.

3. Телефонные горячие линии и email-сервисы. Компании поддерживают оперативное взаимодействие через горячие линии, где можно получить консультации, а также через email, который позволяет отправить документы и запросы без личного визита.

В свою очередь, БРУСП "Белгосстрах" также предоставляет различные онлайн-услуги, позволяющие клиентам удобно и быстро оформлять страховые полисы, оплачивать их и подавать заявки на выплаты, все через интернет.

БРУСП "Белгосстрах" позволяет оформить полисы по некоторым видам страхования дистанционно, в личном кабинете на официальном сайте страховой организации:

- автомобильное страхование (в том числе ОСАГО, страхование автогражданской ответственности, а также каско). Все шаги оформления — от ввода данных о транспортном средстве до выбора условий страхования — можно выполнить через сайт или личный кабинет;
- страхование жилья (страхование квартир и частных домов от пожаров, затоплений и других рисков);
- страхование для поездок за границу;
- обязательное медицинское страхование, а также онлайн-страхование для защиты от несчастных случаев на производстве или в повседневной жизни.

Помимо оформления страховок через личный кабинет можно подать заявку на страховую выплату по случаю наступления страхового события. Это может быть необходимо при ДТП, утрате имущества или получении травмы. В разделе онлайн-заявлений можно выбрать нужный вид компенсации, заполнить требуемую информацию и прикрепить необходимые документы.

Тем не менее, всё чаще клиенты предпочитают использовать мобильные телефоны для получения различного рода услуг. К преимуществам мобильного приложения для страхования по сравнению с онлайн-страхованием через личный кабинет на сайте можно отнести:

1. Мобильное приложение всегда под рукой, доступно круглосуточно на смартфоне, в отличие от сайта, который нужно искать и открывать в браузере.

2. Приложение отправляет уведомления о важных событиях, например, о сроках истечения полиса или необходимости оплаты, что помогает не пропустить важные моменты.
3. Интерфейс приложения оптимизирован для мобильных устройств, что делает его использование проще и быстрее.
4. В приложении можно оперативно сфотографировать и загрузить документы, например, для подачи заявки на выплату, что ускоряет процесс.
5. Приложение может предложить дополнительные удобства, такие как управление несколькими полисами, чат с поддержкой и поиск ближайших офисов.

Помимо выше сказанного мобильное приложение делает услуги компании более доступными для клиентов, т.е. оно позволяет:

- привлечь новых клиентов через удобство и быстроту получения услуг;
- удержать существующих клиентов за счет повышения их удовлетворенности;
- привлечь молодежь, которая отдает предпочтение цифровым каналам.

Рассчитаем экономический эффект от внедрения мобильного приложения страховой организацией за счёт оценки изменения следующих показателей:

- снижение операционных затрат;
- увеличение доходов за счет роста клиентской базы;
- снижение расходов на обслуживание клиентов (за счет автоматизации);
- дополнительные преимущества от маркетинговых возможностей приложения.

Планируется, что в результате ввода мобильного приложения организация получит следующие результаты:

1. Клиентская база компании, активно пользующихся страховыми услугами в течении отчётного периода, составит около 1 000 000 клиентов.

БРУСП "Белгосстрах" является крупнейшей страховой организацией Беларуси с разветвленной сетью филиалов, что позволяет охватывать значительное количество клиентов. Компания предоставляет широкий спектр услуг — более 100 страховых продуктов для физических и юридических лиц [4]. Поскольку точные данные о количестве клиентов не публикуются, исходя из доминирующего положения на рынке и масштабов деятельности, мы предполагаем, что размер клиентской базы составит около одного миллиона человек.

2. Среднегодовой доход от одного клиента за год составит около 817 руб. (включая страховые премии и комиссии). Данное значение было нами получено исходя из корректировки фактических данных о страховых взносах (страховых

премиях) и выплатах страхового возмещения и страхового обеспечения по договорам страхования, сострахования и перестрахования за 2023 год [10].

3. Ожидаемый рост клиентской базы после внедрения приложения составит 5%.

Оценка основана на аналогичных случаях внедрения мобильных приложений в других страховых компаниях, таких как "Ингосстрах", где прирост новых клиентов достигал 3–8% [9].

4. Ожидаемое снижение операционных затрат составит 15%.

Операционные расходы в страховых компаниях включают обработку документов, обслуживание клиентов в офисах, выполнение стандартных операций (например, обновление полисов, прием заявлений на страховые выплаты). Внедрение мобильного приложения автоматизирует значительную часть этих процессов, включая:

- онлайн-оформление и продление полисов;
- автоматическую обработку заявлений на выплаты;
- консультации через чат-боты и онлайн-платформы.

Опыт других страховых компаний показывает, что внедрение таких решений снижает операционные затраты на 10–20%. Для расчета нами было взято среднее значение, равное 15% [8].

5. Среднегодовые операционные расходы составят около 200 млн рублей.

БРУСП "Белгосстрах" является крупнейшей страховой компанией в Беларуси, с долей рынка около 40%. В 2023 году общий объем страховых взносов в республике составлял около 2,2 млрд руб. [4].

Тогда годовые взносы определим как произведение данных величин: $2\ 200\ 000\ 000 \times 0,40 = 880\ 000\ 000$ руб. = 880 млн руб.

Согласно данным Министерства финансов Республики Беларусь, **расходы на ведение дела** страховых организаций в 2023 году составили **23,2%** от общей суммы страховых взносов [3].

В таком случае операционные расходы определим следующим образом: $880\ 000\ 000 \times 0,232 = 204\ 160\ 000$ руб. = 204,16 млн руб.

Теперь на основании выше представленных данных рассчитаем экономическую эффективность от внедрения мобильного приложения в страховую организацию:

1. Экономия на операционных затратах:

Снижение операционных затрат на 15% от 115 000 000 руб.:
 $204\ 160\ 000 \times 0,15 = 30\ 624\ 000$ руб.

2. Дополнительный доход от роста клиентской базы:

Рост клиентской базы на 5% при текущем доходе от одного клиента:
 $1\ 000\ 000 \times 0,05 \times 817 = 40\ 850\ 000$ руб.

3. Доход от дополнительных услуг через приложение:

Ежегодный доход от новых услуг составит:
500 000 руб.

4. Общий доход и экономия за первый год:

Суммируем экономию и дополнительные доходы:
 $30\ 624\ 000 + 40\ 850\ 000 + 500\ 000 = 71\ 974\ 000$ руб.

5. Расходы на внедрение:

Стоимость разработки и внедрения приложения:
2 000 000 руб.

Стоимость разработки мобильного приложения в Беларусь зависит от сложности проекта, требуемого функционала и выбранных технологий. Некоторые компании указывают почасовую оплату, например, ITG-SOFT предлагает ставку 60 рублей за час работы разработчика [5], а DreamSoft — от 35 рублей за час [6]. Другие компании предоставляют цены за проект, начиная от 40 000 долларов США [7].

6. Чистый экономический эффект за первый год:

Вычитаем из общего дохода расходы на внедрение:
 $71\ 974\ 000 - 2\ 000\ 000 = 69\ 974\ 000$ руб.

Таким образом, внедрение мобильного приложения в БРУСП "Белгосстрах" позволит за первый год получить чистый экономический эффект в размере **чуть менее 70 млн рублей**. Основной вклад в эффект вносят снижение операционных затрат и рост доходов от увеличения клиентской базы и дополнительных услуг. Следовательно, разработка мобильного приложения является экономически целесообразной инвестицией, которая повысит прибыльность и конкурентоспособность компании.

Литература:

1. Мобильное приложение Белгосстрах [Электронный ресурс] / БЕЛГОССТРАХ. - Режим доступа: <https://bgs.by>. – Дата доступа: 11.12.2024
2. Онлайн услуги [Электронный ресурс] / БЕЛЭКТРИМГАРАНТ. - Режим доступа: <https://beg.by/onlayn-uslugi/>. – Дата доступа: 11.12.2024
3. Информация об итогах функционирования рынка страховых услуг Республики Беларусь за 2023 год [Электронный ресурс] / Министерство финансов Республики Беларусь. - Режим доступа: <https://www.mfin.gov.by/supervision/stat/2023/itogi/0e95ea78883e4284.html>. – Дата доступа: 11.12.2024
4. О Белгосстрахе [Электронный ресурс] / БЕЛГОССТРАХ. - Режим доступа: <https://bgs.by/ru/about/company>. – Дата доступа: 11.12.2024

5. Разработка Android приложений [Электронный ресурс] / ITG-SOFT.

- Режим доступа: <https://itg-soft.by/uslugi/razrabotka-prilozhenij/android/>. – Дата доступа: 22.12.2024

6. Разработка мобильных приложений [Электронный ресурс] / DreamSoft. - Режим доступа: <https://dreamsoft.by/mobile-po/>. – Дата доступа: 22.12.2024

7. Разработка мобильных приложений для любых направлений бизнеса под ключ [Электронный ресурс] / DreamSoft. - Режим доступа: <https://dreamsoft.by/mobile-po/>. – Дата доступа: 22.12.2024

8. Страховые компании готовятся развивать онлайн-продажи. Обзор: ИТ в банках и страховых компаниях 2014 [Электронный ресурс] / с news. - Режим доступа: https://www.cnews.ru/reviews/banks2014/articles/strahovye_kompanii_gotovyatsya_razvivat_onlajnprodazhi. – Дата доступа: 06.01.2025

9. Прирост уникальных клиентов IngoMobile равен 39% [Электронный ресурс] / ИНГОССТРАХ. - Режим доступа: <https://www.ingos.ru/company/news/2023/e84d11f2-6621-4c72-b9e5-08dbdc37b044>. – Дата доступа: 06.01.2025

10. Примечания к бухгалтерской отчетности о страховых взносах (страховых премиях) и выплатах страхового возмещения и страхового обеспечения по договорам страхования, сострахования и перестрахования за 2023 год [Электронный ресурс] / БЕЛГОССТРАХ. - Режим доступа:

[https://bgs.by/ru/files/insurance_fee\(2023_9\).pdf](https://bgs.by/ru/files/insurance_fee(2023_9).pdf). – Дата доступа: 06.01.2025