



**Электронный периодический  
рецензируемый  
научный журнал**

**«SCI-ARTICLE.RU»**

<http://sci-article.ru>

**№138 (февраль) 2025**

## СОДЕРЖАНИЕ

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

# 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 "Белросстрах" 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 заявок.

**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 нескольким 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 Беларуси 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 Белросстрах [Электронный ресурс] / БЕЛРОССТРАХ. - Режим доступа: <https://brs.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.minfin.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](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