

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации.
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)
Институт экономики и менеджмента

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК
Руководитель ООП
канд. экон. наук, доцент
Ильина Т.Г.Ильина
«31» мая 2023 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА
ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ УСЛУГ В СТРАХОВОМ
БИЗНЕСЕ В РОССИИ

по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»
профиль «Финансовая экономика»

Зайцева Ксения Святославовна

Руководитель ВКР
д-р экон. наук, доцент
Ищук Т.Л. Ищук
подпись
«31» мая 2023 г.

Автор работы
студент группы № 271904
Зайцева К.С. Зайцева
подпись
«31» мая 2023 г.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации.
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)
Институт экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ООП

канд. экон. наук, доцент

Ильина Т.Г. Ильина

« 31 » мая 2023 г.

ЗАДАНИЕ

по выполнению выпускной квалификационной работы бакалавра студенту(ке)

Зайцевой Ксении Святославовне

(ФИО студента)

по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль «Финансовая экономика»

1 Тема выпускной квалификационной работы бакалавра

Перспективы развития дистанционных услуг в страховом бизнесе в России

2 Срок сдачи студентом выполненной выпускной квалификационной работы:

а) в учебный офис – за 7 дней

б) в ГЭК – за 3 дня

3 Исходные данные к работе:

Объект исследования – процесс цифровизации в страховом бизнесе.

Предмет исследования – экономические отношения, формирующиеся в процессе цифровизации страхового бизнеса, в условиях глобальных информационно-технологических изменений.

Цель - Исследование теоретических и практических аспектов внедрения цифровых страховых услуг для определения перспектив их развития в России.

Задачи:

- 1) Раскрыть предпосылки и содержание цифровых страховых услуг для выявления их специфических характеристик и значения для страховой деятельности;
- 2) Дать характеристику перечня и условий предоставления цифровых страховых услуг;
- 3) Выявить возможности и угрозы внедрения цифровых страховых услуг для обеспечения конкурентоспособности российского страхового бизнеса;
- 4) Провести анализ состояния цифровизации российского страхового бизнеса для выявления уровня ее развития и соответствия мировым тенденциям;
- 4) Дать оценку рисков внедрения цифровых страховых услуг для разработки системы управления рисками в процессе цифровизации страхового бизнеса;
- 5) Провести анализ процесса внедрения цифровых страховых услуг на примере страховой компании в СПАО Ингосстрах;
- 6) Предложить комплекс мер по формированию оптимального портфеля цифровых страховых услуг с учетом их рисков, доходности и доступности;
- 7) Выявить перспективы дальнейшего развития дистанционных страховых услуг.

Методы исследования

Контент-анализ научной литературы; метод системного, сравнительного и статистического анализа, экспертных оценок.

Организация или отрасль, по тематике которой выполняется работа: Страхование

4. Краткое содержание работы:

Введение

1. Теоретические аспекты формирования цифровых услуг в страховой деятельности

1.1 сущность, предпосылки и значение цифровых услуг в страховой деятельности

1.2 виды и специфические характеристики цифровых услуг в страховой деятельности и условия их формирования

1.3 возможности и угрозы внедрения цифровых услуг в обеспечении конкурентоспособности страховых организаций и эффективности их функционирования

2. Анализ цифровизации страхового сектора в России

2.1 анализ направлений внедрения цифровых технологий в деятельность российских страховщиков

2.2 анализ объема и динамики цифровых услуг в страховых организациях России

2.3 анализ возможностей и угроз внедрения цифровых услуг российских страховщиков

3. Анализ внедрения цифровых услуг в страховой организации СПАО Ингосстрах

3.1 анализ формирования портфеля цифровых страховых услуг

3.2 анализ условий и доходности цифровых страховых услуг

3.3 оценка возможностей и рисков внедрения цифровых страховых услуг

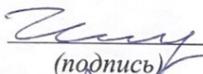
Заключение

Список литературы

Руководитель выпускной квалификационной работы

д-р экон. наук, доцент,

профессор кафедры финансов и учета

 / Ищук Т.Л./
(подпись)

Задание принял к исполнению

 / Зайцева К.С./
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
 ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)
 Институт экономики и менеджмента

ПЛАН-ГРАФИК

выполнения выпускной квалификационной работы бакалавра
 на тему «Перспективы развития дистанционных услуг в страховом бизнесе в России»
 студентом группы №271904 Зайцева Ксения Святославовна, направление подготовки
 38.03.01 «Экономика» (уровень бакалавриата), профиль «Финансовая экономика», очная
 форма обучения

№ п/п	Этапы выполнения работы	Сроки выполнения	Выполнено (подпись студента)	Выполнено (подпись руководителя)
1.	Ознакомление с графиком защит, назначение даты защиты ВКР	21.04.2022, 25.05.2022		
2.	Обсуждение с руководителем ВКР задания на ВКР	22.12.2021		
3.	Составление библиографии, написание теоретической части по теме ВКР	24.01.2022-15.04.2022		
4.	Прохождение преддипломной практики, сбор и подготовка исходных данных и материалов для ВКР, написание текста ВКР	18.04.2022-18.05.2022		
5.	Защита отчета по преддипломной практике (проекта ВКР)	16.05.2022		
6.	Ознакомление с приказом о допуске к ГИА	10.05.2022		
7.	Доработка текста ВКР, проверка текста ВКР на оригинальность, получение отзыва руководителя ВКР	17.05.2022-30.05.2022		
8.	Сдача выполненной ВКР в офис программ бакалавриата и специалитета для получение допуска к защите в ГЭК	31.05.2023		
9.	Размещение текста ВКР в репозитории НБ ТГУ	31.05.2023		
10.	Сдача ВКР с подтверждением о размещении в репозитории в ГЭК в офис программ бакалавриата и специалитета для передачи в ГЭК	02.06.2023		
11.	Защита ВКР (в соответствии с назначенной датой)	08.06.2023		

АННОТАЦИЯ

В современном мире технологии все больше проникают в различные сферы деятельности, включая страховую отрасль. Дистанционные услуги становятся все более популярными, предоставляя клиентам возможность получать страховые услуги и осуществлять взаимодействие с компаниями удаленно.

Данная работа включает в себя анализ теоретических аспектов формирования цифровых услуг в страховой деятельности, а также их видов, специфических характеристик и условий формирования. Особое внимание уделяется возможностям и угрозам внедрения цифровых услуг для обеспечения конкурентоспособности страховых организаций и эффективности их функционирования.

В работе проводится анализ цифровизации страхового сектора в России, включающий анализ направлений внедрения цифровых технологий российскими страховщиками, объема и динамики цифровых услуг в страховых организациях России, а также возможностей и угроз их внедрения.

Также представлен анализ внедрения цифровых услуг в страховой организации, включающий анализ формирования портфеля цифровых страховых услуг, условий и доходности таких услуг, а также оценку возможностей и рисков их внедрения.

В заключении работы подводятся итоги и делаются выводы по исследованию. Работа основана на обширном анализе литературы в количестве 63 источников.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Перечень условных обозначений, символов, сокращений, терминов	3
Введение	4
1 Теоретические аспекты формирования цифровых услуг в страховой деятельности	7
1.1 Сущность, предпосылки и значение цифровых услуг в страховой деятельности	7
1.2 Виды и специфические характеристики цифровых услуг в страховой деятельности и условия их формирования.....	14
1.3 Возможности и угрозы внедрения цифровых услуг в обеспечении конкурентоспособности страховых организаций и эффективности их функционирования	19
2 Анализ цифровизации страхового сектора в России	27
2.1 Анализ направлений внедрения цифровых технологий в деятельность российских страховщиков	27
2.2 Анализ объема и динамики цифровых услуг в страховых организациях России.....	35
2.3 Анализ возможностей и угроз внедрения цифровых услуг российских страховщиков	45
3 Анализ внедрения цифровых услуг в СПАО Ингосстрах	52
3.1 Анализ формирования портфеля цифровых страховых услуг	52
3.2 Анализ условий и доходности цифровых страховых услуг	55
3.3 Оценка возможностей и рисков внедрения цифровых страховых услуг	59
Заключение.....	62
Список использованных источников и литературы.....	65
Приложение А Анализ цифровых технологий СПАО Ингосстрах и пятерки лидеров российских страховщиков	70

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ, СИМВОЛОВ, СОКРАЩЕНИЙ, ТЕРМИНОВ

РФ – Российская Федерация

США – Соединённые Штаты Америки

РСХБ – Российский сельскохозяйственный банк

РЕСО – Русско-Европейское страховое общество

ВКС – Всероссийская страховая компания

СОГАЗ – Страховое общество газовой промышленности

НСГ – Независимая страховая группа

РНПК – Российская национальная перестраховочная компания

ВТБ – Внешний торговый банк

СПАО – Страховое публичное акционерное общество

ООО СК – Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания

ПАО СК – Публичное акционерское общество Страховая компания

ООО – Общество с ограниченной ответственностью

АО – Акционерное общество

ЦСУ – Цифровые страховые услуги

ЦСП – Цифровой страховой продукт

ЦСТ – Цифровые страховые технологии

МАЭ – Метод анализа экономической эффективности

МСЗ – Метод сравнения затрат

МЭО – Метод экспертных оценок

МРСЖЦ – Метод расчета стоимости жизненного цикла

ОСАГО – Обязательно страхование автогражданской ответственности

КАСКО – Комплексное автомобильное страхование кроме ответственности

ВВЕДЕНИЕ

Страховой бизнес является одним из самых стабильных и перспективных направлений в экономике. Он предоставляет широкий спектр услуг, которые могут быть реализованы как в офлайн-режиме, так и в онлайн-формате. Одним из современных трендов, внедряемых в страховом бизнесе, являются дистанционные услуги. Они позволяют страховым компаниям значительно расширить географию своей деятельности, упростить процесс оформления договоров и повысить качество обслуживания клиентов.

Современные технологии позволяют организовать эффективную работу страховых компаний в дистанционном режиме. Это позволяет значительно ускорить процесс заключения договоров и обработки заявок на выплату страховых компенсаций. Более того, дистанционные услуги могут быть использованы как дополнительный инструмент для повышения лояльности клиентов, улучшения имиджа компании и привлечения новых клиентов.

В настоящее время, с учетом быстрого развития информационных технологий и сетевых технологий, дистанционные услуги в страховании становятся все более популярными и востребованными. В экономической литературе существует множество исследований, посвященных данной теме. В литературе исследуются не только перспективы развития дистанционных услуг в страховом бизнесе, но и проблемы и вызовы, связанные с их внедрением. Особое внимание уделяется вопросам кибербезопасности и защите персональных данных при использовании дистанционных технологий в страховании.

Таким образом, можно сделать вывод, что тема достаточно хорошо разработана в экономической литературе и имеет широкое обсуждение в научных кругах и практической деятельности страховых компаний.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование теоретических и практических аспектов внедрения цифровых страховых услуг для определения перспектив их развития в России. Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- 1) Раскрыть предпосылки и содержание цифровых страховых услуг для выявления их специфических характеристик и значения для страховой деятельности;
- 2) Дать характеристику перечня и условий предоставления цифровых страховых услуг;

3) Выявить возможности и угрозы внедрения цифровых страховых услуг для обеспечения конкурентоспособности российского страхового бизнеса;

4) Провести анализ состояния цифровизации российского страхового бизнеса для выявления уровня его развития и соответствия мировым тенденциям;

4) Дать оценку рисков внедрения цифровых страховых услуг для разработки системы управления рисками в процессе цифровизации страхового бизнеса;

5) Провести анализ процесса внедрения цифровых страховых услуг на примере страховой компании СПАО Ингосстрах;

6) Предложить комплекс мер по формированию оптимального портфеля цифровых страховых услуг с учетом их рисков, доходности и доступности;

7) Выявить перспективы дальнейшего развития дистанционных страховых услуг.

Объектом исследования является процесс цифровизации в страховом бизнесе.

Предметом исследования являются экономические отношения, формирующиеся в процессе цифровизации страхового бизнеса, в условиях глобальных информационно-технологических изменений.

Теоретической и методической базой исследования явились труды российских ученых по теме исследования. Теоретическое обоснование цифровизации страхового бизнеса основывалось на экономической теории и прикладных экономических дисциплинах: страхование, страховое дело, управление рисками, информационные технологии в экономике. В процессе исследования были использованы общенаучные методы: индукции и дедукции, анализа и синтеза, исторического и логического сопоставления, наблюдения, а также методы и процедуры эмпирического исследования: экономико-статистические и экономико-математические методы.

Информационную и эмпирическую базу исследования составили нормативно-правовые акты РФ, регламентирующие вопросы цифровизации в сфере страхования, данные официальных сайтов банка России, российских страховщиков, рейтинговых агентств, результаты научных исследований, публикации периодической печати, Интернет-ресурсы.

Теоретическая значимость работы заключается в том, что тема исследует тенденции и перспективы развития дистанционных услуг в страховом бизнесе России, что может быть полезно для разработки стратегий и принятия решений в данной области. Кроме того, данная работа может способствовать расширению знаний о технологических инновациях в страховом секторе и их влиянии на бизнес-процессы и конкурентоспособность компаний.

Практическая значимость работы заключается в анализе современных тенденций и перспектив развития дистанционных услуг в страховом бизнесе в России, что может быть

полезным для страховых компаний при разработке своей стратегии в этой области и улучшении качества услуг для клиентов.

Работа состоит из трех глав. В первой главе рассматриваются теоретические аспекты формирования цифровых услуг в страховой деятельности.

Во второй главе проанализирована цифровизация страхового сектора в России.

В третьей главе проводится анализ цифровых услуг в СПАО Ингосстрах.

В результате исследования ожидается выявить особенности применения дистанционных услуг в страховом бизнесе, определить их преимущества и недостатки, а также разработать рекомендации по их использованию. Кроме того, исследование позволит оценить эффективность применения дистанционных услуг в страховом бизнесе на примере отдельных компаний и определить перспективы развития данного направления в будущем.

1 Теоретические аспекты формирования цифровых услуг в страховой деятельности

1.1 Сущность, предпосылки и значение цифровых услуг в страховой деятельности

Страховой рынок – это часть финансового рынка, на котором предоставляются услуги по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении страховых событий. Эти услуги предоставляются страховщиками взамен на денежные средства в виде страховых взносов (премий) страхователей. В настоящее время, с развитием информационных технологий, страховые компании активно внедряют цифровые технологии для улучшения качества и эффективности своих услуг.

Цифровые услуги в страховой деятельности России являются важным направлением развития индустрии страхования. Они позволяют клиентам легко и удобно получать доступ к страховым продуктам и услугам, а также улучшают эффективность работы страховых компаний.

Цифровые услуги в страховой деятельности включают в себя такие возможности, как онлайн-покупку и администрирование страховых полисов, использование мобильных приложений для управления страховыми продуктами, а также возможность получения онлайн-консультаций специалистов страховых компаний¹.

Развитие цифровых услуг в страховой деятельности позволяет улучшить качество обслуживания клиентов, ускорить процессы, снизить расходы на администрирование и увеличить доходы компаний. Например, использование онлайн-платформ для оформления и администрирования полисов позволяет сэкономить время и удобство для клиентов, а также уменьшить нагрузку на администраторов.

Также цифровые услуги позволяют улучшить качество информационной поддержки клиентов и упростить процесс выплаты страховых сумм и возмещений. Например, использование мобильных приложений или онлайн-порталов для доступа к информации о страховых полисах или заявлениях на выплату упрощает жизнь клиентов.

В общем, развитие цифровых услуг в страховой деятельности имеет много преимуществ для всех сторон. Оно позволяет улучшить качество обслуживания, ускорить процессы, сэкономить время.

¹ Рудаков, А. А. Цифровые технологии в страховании: актуальность и перспективы развития / А. А. Рудаков, Е. В. Аксенова. – М.: Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов, 2020. – С. 25-32.

Предпосылки возникновения цифровых страховых услуг в РФ²:

- 1) Развитие технологий. С развитием технологий и цифровизации все больше людей используют интернет для оформления страховых полисов и получения информации о страховых услугах;
- 2) Увеличение количества онлайн-платежей. Онлайн-платежи становятся все более популярными, что делает возможным оформление страховых полисов и оплату страховых взносов через интернет;
- 3) Увеличение числа мобильных устройств. С каждым годом все больше людей используют мобильные устройства для общения и работы, что делает возможным использование мобильных приложений для оформления страховых полисов и получения информации о страховых услугах;
- 4) Конкуренция на рынке страховых услуг. В условиях высокой конкуренции страховые компании стремятся улучшить качество своих услуг и предоставить клиентам более удобные и быстрые способы оформления страховых полисов;
- 5) Повышение уровня осведомленности потребителей. Современные потребители все более осведомлены о страховых услугах и ищут способы получения максимальной информации о страховом продукте. В этом контексте цифровые страховые услуги могут предоставить более широкие возможности для получения информации о страховых услугах.

В России цифровые страховые услуги получают все большую популярность благодаря развитию технологий, увеличению онлайн-платежей и числа мобильных устройств, конкуренции на рынке страховых услуг и повышению уровня осведомленности потребителей. Цифровые сервисы предоставляют более удобные и быстрые способы оформления страховых полисов, а также широкие возможности для получения информации о страховых продуктах.

Цифровое страхование берет свое начало с развития технологий и цифровой среды. Можно выделить пять основных этапов возникновения цифровых страховых услуг в РФ³:

- 1) Этап развития технологий: с развитием информационных технологий и интернета, стали возможными новые способы продажи страховых услуг, которые могут быть предоставлены через интернет, мобильные приложения и другие цифровые каналы;

² Канаева, О. А. Цифровые технологии в страховании: предпосылки, преимущества, вызовы / О. А. Канаева. – М.: Экономические науки, 2019. – С. 107-112.

³ Рудаков, А. А. Цифровые технологии в страховании: актуальность и перспективы развития / А. А. Рудаков, Е. В. Аксенова. – М.: Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов, 2020. – С. 25-32.

2) Этап роста цифровой экономики: в РФ начались активные действия по стимулированию цифровой экономики, и страховые компании стали активнее использовать новые технологии и цифровые каналы для продвижения своих продуктов;

3) Этап изменения потребительского поведения: с развитием цифровых технологий и повышением уровня информированности потребителей, клиенты стали активнее искать новые способы покупки страховых продуктов, используя для этого цифровые каналы;

4) Этап создания цифровых продуктов: страховые компании начали создавать цифровые продукты и услуги, которые могут быть предоставлены клиентам через интернет, мобильные приложения и другие цифровые каналы. Например, электронные полисы, онлайн-калькуляторы стоимости страховки и т.д;

5) Этап развития рынка цифровых страховых услуг: в РФ начался активный рост рынка цифровых страховых услуг, и страховые компании стали более активно продвигать свои продукты и услуги через цифровые каналы⁴.

Обобщая, можно сделать вывод, что развитие информационных технологий и интернета, а также стимулирование цифровой экономики в РФ привели к появлению цифровых страховых услуг, которые предоставляются через различные цифровые каналы. Потребительское поведение также изменилось, и клиенты все чаще используют цифровые каналы для покупки страховых продуктов. Страховые компании в свою очередь создают цифровые продукты и услуги, и активно продвигают их на рынке цифровых страховых услуг. С развитием цифрового страхования, можно выделить «цифровую страховую услугу» и «цифровой страховой продукт». При этом страховой продукт является первичным по отношению к страховой услуге, т. к. именно на основе разработанного страхового продукта появляется возможность оказывать страховую услугу.

Цифровой страховой продукт – это результат сложного маркетингового, организационного, методического и экономического процесса разработки определенного вида страхования, имеющий правовое оформление, основанный на использовании новейших технологиях и инновациях, которые позволяют клиентам страховых компаний получать максимально удобный, быстрый и качественный сервис.

Цифровая страховая услуга – это деятельность страховой компании, направленная непосредственно на потребителя, которая осуществляется с использованием цифровых технологий, таких как мобильные приложения, интернет-платформы, программы и

⁴ Дьяченко, Е. И. Применение цифровых технологий в страховой деятельности / Е. И. Дьяченко, А. В. Романов. – М.: Бизнес. Образование. Право, 2020. – С. 67-70.

сервисы, обеспечивающие быстрое, удобное и безопасное взаимодействие страховщика с клиентом.

Цифровая страховая услуга может включать в себя такие функции, как онлайн-заявки на страхование, электронную подпись договоров, онлайн-оплату, доступ к информации о полисе и возможность общения с представителями компании через онлайн-чаты или видеоконференции⁵.

Такие услуги позволяют страховым компаниям эффективно управлять своими бизнес-процессами, уменьшать время на обработку заявок, упрощать процесс продажи страховых продуктов и общения с клиентами, повышать качество обслуживания и улучшать клиентский опыт.

Однако, несмотря на все преимущества, цифровые страховые услуги также могут иметь свои недостатки, такие как возможность кибератак и утечки конфиденциальной информации⁶. Поэтому, страховые компании должны обеспечивать высокий уровень безопасности своих цифровых платформ и внедрять соответствующие меры по защите данных клиентов.

Основными характеристиками цифровых страховых продуктов являются⁷:

- 1) Онлайн-обслуживание. Клиенты могут оформлять полисы и получать информацию о своих страховых полисах через сайт страховой компании или мобильное приложение;
- 2) Использование новейших технологий. Цифровые страховые продукты могут использовать различные технологии, такие как блокчейн, искусственный интеллект, машинное обучение и др;
- 3) Индивидуальный подход. Цифровые страховые продукты могут предлагать индивидуальные условия страхования, учитывая особенности клиента;
- 4) Сокращение времени на оформление полиса. Благодаря онлайн-обслуживанию и использованию новейших технологий, оформление страхового полиса занимает минимум времени;
- 5) Удобство для клиентов. Цифровые страховые продукты предоставляют клиентам возможность получать информацию и управлять своими страховыми полисами в любое время и из любого места.

⁵ Андриянова А. А. Цифровые трансформации страховых компаний: технологии, подходы, вызовы / А. А. Андриянова, А. В. Белоусова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 272 с.

⁶ Бугрова А.В. Цифровые технологии в страховании: перспективы и проблемы / А. В. Бугрова. – М.: Вестник ВГУЭС, 2021. – Т. 12. – № 5. – С. 129–140.

⁷ Новоселова Н. В. Цифровая трансформация в страховании: практические аспекты / Н. В. Новоселова, Е. В. Першина. – М.: КНОРУС, 2021. – 384 с.

Тем самым цифровые страховые продукты могут использоваться в различных сферах страхования, таких как автомобильное, медицинское, недвижимости и других. Они помогают ускорить и упростить процессы оформления страхования, повысить качество обслуживания клиентов и улучшить репутацию страховых компаний.

Если раскрывать дальше данные определения, то понятие «цифровой страховой продукт» и «цифровая страховая услуга» можно рассмотреть с разных подходов, каждый из которых важен для понимания этого понятия⁸ (таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Теоретический анализ понятий «цифровая страховая услуга» и «цифровой страховой продукт» с разных подходов

Подход	«Цифровая страховая услуга»	«Цифровой страховой продукт»
Материальный	Связан с технической стороной предоставления услуги. ЦСУ предполагает использование информационных технологий для сбора, обработки, хранения и передачи информации о страховых продуктах и клиентах. Это могут быть мобильные приложения, онлайн-сервисы, электронные документы и другие цифровые инструменты.	Относится к физической структуре продукта. ЦСП включает в себя программное обеспечение, которое позволяет страховой компании автоматизировать процессы от страхования до расчетов и управления рисками. Он также может включать в себя аппаратное обеспечение, например, смарт-датчики, которые могут собирать данные о поведении клиента, чтобы определить уровень риска и назначить адекватные страховые тарифы.
Маркетинговый	Связан с предоставлением услуги через различные цифровые каналы связи. Это позволяет страховым компаниям достигать более широкой аудитории и предоставлять более удобные и доступные услуги. ЦСУ может включать в себя онлайн-консультации, чат-боты, интерактивные калькуляторы и другие инструменты, которые упрощают процесс выбора и приобретения страхового продукта.	Относится к созданию и продвижению продукта на рынке. ЦСП представляет собой инновационный подход к страхованию, который позволяет клиентам получить доступ к страховым услугам в режиме онлайн. Он обеспечивает удобство и доступность для клиентов, позволяет страховым компаниям лучше понимать потребности клиентов и разрабатывать индивидуальные страховые продукты.
Правовой	Связан с соответствием предоставляемой услуги законодательству и нормативным актам. ЦСУ должны соответствовать требованиям защиты персональных данных, конфиденциальности	Относится к правовой структуре продукта. ЦСП должен соответствовать законодательным требованиям в области страхования и защиты данных. Страховые компании должны соблюдать правила о

⁸ Холопова, Н. С. Особенности использования цифровых технологий в страховой деятельности / Н. С. Холопова, А.А. Федорова. – М.: Вестник Омского университета. Серия «Экономика», 2020 – С. 81-85.

Окончание таблицы 1.1

	информации и другим правовым нормам.	конфиденциальности и безопасности данных клиентов, а также соответствовать нормам и стандартам, установленным в законодательстве.
Клиентский	Связан с удовлетворением потребностей клиента. ЦСУ должна быть удобной, быстрой, простой в использовании и предоставлять полную информацию о страховом продукте. Клиенты ожидают быстрого ответа на свои запросы, возможность получения услуги в любое время суток и возможность получать информацию о своих страховых продуктах онлайн.	Относится к опыту клиента. ЦСП позволяет клиентам получить доступ к страховым услугам в любое время и в любом месте. Он обеспечивает простоту и удобство в использовании, что делает его привлекательным для клиентов. Клиенты могут легко выбирать страховые продукты и получать необходимую информацию о страховании, а также быстро получать ответы на свои вопросы.

Таким образом, страховой продукт представляет собой результат сложного процесса разработки мероприятий специалистами от страхового дела по конкретному виду страхования, начиная с исследования рынка для получения уверенности в его востребованности для потребителей и рентабельности для страховщика; разработки всех условий и утверждения правил страхования, организации всей необходимой страховой инфраструктуры, до правового оформления с последующей рекламной кампанией. Имея готовый страховой продукт, страховая организация может осуществлять действия по предоставлению страховой услуги страхователям.

Цифровой страховой продукт представляет собой современный подход к страхованию, который использует цифровые технологии для улучшения процессов и опыта клиента. Он позволяет страховым компаниям предлагать более гибкие и индивидуальные страховые продукты, а клиентам получать доступ к услугам в любое время и место, что делает страхование более удобным и доступным. При этом, важно учитывать все аспекты, включая физическую структуру продукта, маркетинговый подход, правовую структуру и опыт клиента, чтобы обеспечить эффективное и безопасное функционирование цифровых страховых продуктов.

Кроме того, цифровой страховой продукт представляет собой инновационный и перспективный подход к страхованию, который использует цифровые технологии для улучшения процессов и опыта клиента. Он включает в себя программное и аппаратное обеспечение для автоматизации процессов страхования, сбора данных о клиентах и управления рисками. Для создания и продвижения продукта на рынке важным аспектом

является соблюдение правовых требований в области страхования и защиты данных, а также обеспечение удобства и доступности для клиентов.

В свою очередь цифровая страховая услуга позволяет клиентам получать доступ к различным видам страхования в любое время и место, выбирать подходящие продукты и получать необходимую информацию. Этот подход включает материальный, маркетинговый, правовой и клиентский подходы, которые обеспечивают техническую сторону предоставления услуг, использование цифровых каналов связи для более широкого охвата аудитории, соответствие законодательству и нормативным актам, а также удовлетворение потребностей клиентов в удобстве, скорости, простоте и доступности.

Не секрет, что цифровизация задела интересы всех участников экономики⁹.

Для клиентов:

1. Удобство. Цифровые сервисы страховых компаний позволяют клиентам оформлять и оплачивать полисы онлайн, а также получать доступ к своим данным и услугам круглосуточно.

2. Экономия времени и денег. Цифровые сервисы позволяют клиентам сократить время на оформление и получение полиса, а также предоставляют возможность выбрать наиболее выгодное предложение.

3. Более точная оценка рисков. Благодаря использованию больших данных и аналитических инструментов, страховые компании могут более точно оценить риски и предложить клиентам более индивидуальные и адекватные условия страхования.

Для страховщиков:

1. Увеличение эффективности и автоматизация процессов. Цифровые технологии позволяют автоматизировать процессы оценки рисков, оформления и обработки полисов, а также упростить процесс взаимодействия со страховыми агентами и брокерами.

2. Улучшение качества обслуживания. Цифровые сервисы позволяют страховым компаниям предоставлять более быстрый и удобный доступ к информации и услугам, что повышает удовлетворенность клиентов.

3. Увеличение прибыли. Цифровые технологии позволяют страховым компаниям сократить затраты на процессы оформления и обработки полисов, а также повысить эффективность работы благодаря автоматизации процессов, что способствует увеличению прибыли.

Для экономики:

⁹ Шаповалов В. Цифровое страхование и его перспективы в России / В. Шаповалов. – М.: Бизнес-журнал, 2020. № 1. – С. 118-127.

1. Развитие инноваций. Цифровизация страхового бизнеса стимулирует развитие инноваций в области технологий и аналитики, что положительно сказывается на экономическом развитии страны.

2. Повышение конкурентоспособности. Цифровые технологии позволяют страховым компаниям улучшить качество и эффективность своей работы, что повышает их конкурентоспособность на рынке.

3. Снижение рисков. Более точная оценка рисков и предложение более индивидуальных и адекватных условий страхования позволяет снизить риски для клиентов и страховщиков, что в конечном итоге положительно влияет на экономику в целом. Кроме того, цифровизация страхового бизнеса способствует более эффективному использованию ресурсов и повышению производительности, что также сказывается на экономическом росте.

Цифровизация страхового бизнеса имеет большое значение для клиентов, страховщиков и экономики в целом. Для клиентов это означает удобство, экономию времени и денег, а также более точную оценку рисков. Для страховщиков - увеличение эффективности и автоматизация процессов, улучшение качества обслуживания и увеличение прибыли. Для экономики – развитие инноваций, повышение конкурентоспособности и снижение рисков. В целом, цифровизация страхового бизнеса способствует более эффективному использованию ресурсов и повышению производительности, что положительно сказывается на экономическом росте.

1.2 Виды и специфические характеристики цифровых услуг в страховой деятельности и условия их формирования

Многообразие цифровых страховых услуг требует уточнения и обобщения их характеристик по видам, возможностям и условиям предоставления¹⁰ (таблица 1.2).

Таблица 1.2 – Характеристика возможностей и условий предоставления различных видов ЦСУ для физических лиц

Возможности ЦСУ	Условия предоставления ЦСУ
<i>1. Электронное оформление полисов</i>	
Возможность оформления полиса онлайн, без посещения офиса страховой компании. Позволяет	Наличие доступа к электронным ресурсам страховой компании

¹⁰ Мещерякова, Е. В. Использование цифровых технологий в страховании / Е. В. Мещерякова, Е. И. Смирнова. – М.: Международный научно-исследовательский журнал, 2019 – С. 111-114.

Окончание таблицы 1.2

клиентам экономить время и упрощает процесс оформления.	
<i>2. Мобильные приложения страховых компаний</i>	
Возможность получения информации о полисе, условиях страхования и уведомлений через мобильное приложение без необходимости посещать офис страховой компании, что экономит время и упрощает процесс оформления.	Наличие мобильного приложения у страховой компании
<i>3. Умные полисы</i>	
Использование технологий Интернета вещей (IoT) для сбора данных о поведении клиента и определения степени риска и установления индивидуальных условий страхования.	Установка умных устройств на объекты страхования
<i>4. Цифровые каналы обработки убытков</i>	
Возможность оформления заявки на выплату страхового возмещения онлайн, получение информации о состоянии заявки, что упрощает и ускоряет процесс, повышает удовлетворенность клиентов, улучшает репутацию страховщика и повышает прозрачность процесса.	Наличие доступа к цифровым ресурсам страховой компании

В целом, цифровые страховые услуги для физических лиц представляют собой современный и удобный способ оформления и управления полисами, сбора и анализа данных, а также обработки убытков. Они повышают качество обслуживания клиентов, сокращают время и затраты на оформление и управление полисами, и улучшают уровень доверия к страховым компаниям.

Вот несколько примеров цифровых страховых услуг для физических лиц¹¹:

- 1) Онлайн-покупка страховки автомобиля. В этом случае, клиент может сравнить различные предложения, выбрать наиболее подходящую страховую компанию и оплатить полис онлайн;
- 2) Электронная страховая медицинская карта. Она позволяет пациентам получать доступ к своим медицинским данным, записываться на прием к врачу и получать онлайн-консультации;
- 3) Цифровая страховка путешественника. Она позволяет получить мгновенную помощь в случае непредвиденных ситуаций во время поездки, включая страхование медицинских расходов, потери багажа и отмену путешествия;
- 4) Страхование жилья онлайн. Эта услуга позволяет защитить свое жилье от различных рисков, таких как пожары, кражи, наводнения, и оплатить полис прямо на сайте страховой компании;

¹¹ Дьяченко, Е. И. Применение цифровых технологий в страховой деятельности / Е.И. Дьяченко, А. В. Романов. – М.: Бизнес. Образование. Право, 2019. – С. 67-70.

5) Электронная страховая квитанция. Это удобный способ получать информацию об оплате страхового взноса и уведомления о дате следующего платежа, которые можно получать через электронную почту или мобильное приложение;

6) Страхование жизни и здоровья онлайн. Клиент может выбрать подходящий вид страхования, рассчитать стоимость и оформить полис прямо на сайте страховой компании. Также можно получать консультации и помощь в случае возникновения страхового случая;

7) Услуги киберстрахования. Это защита от кибератак и потери данных, которые могут нанести значительный ущерб как физическим, так и юридическим лицам. Оформить киберстрахование можно онлайн, а в случае атаки получить помощь экспертов и юристов;

8) Страхование от несчастных случаев. Эта услуга позволяет получить компенсацию в случае травмы, инвалидности или смерти, которые могут произойти как на работе, так и в повседневной жизни. Оформить страховку можно онлайн, а получить помощь и консультации – в любое время.

Таблица 1.3 – Характеристики и условия формирования ЦСУ для юридических лиц

№	Виды ЦСУ	Характеристика ЦСУ	Условия формирования ЦСУ
1	Киберстрахование	Защита от киберугроз, нарушений конфиденциальности данных	Оценка уязвимостей, привлечение специалистов по кибербезопасности, выбор страховой программы
2	Страхование ответственности	Защита от требований за причинение вреда третьим лицам	Оценка рисков, установление суммы страхового покрытия, выбор страховой программы
3	Страхование имущества	Защита имущества организации от повреждений или кражи	Оценка стоимости имущества, установление суммы страхового покрытия, выбор страховой программы
4	Страхование грузов	Защита грузов от повреждений, кражи или утери	Оценка рисков, установление суммы страхового покрытия, выбор страховой программы
5	Страхование автотранспорта	Защита транспортных средств от повреждений или кражи	Оценка рисков, установление суммы страхового покрытия, выбор страховой программы

Цифровые страховые услуги для юридических лиц различаются по виду, который определяет характеристики и условия их формирования. Киберстрахование обеспечивает защиту от киберугроз и нарушений конфиденциальности данных, а страхование ответственности – защиту от требований за причинение вреда третьим лицам. Страхование имущества предназначено для защиты имущества организации от повреждений или кражи,

а страхование грузов – для защиты грузов от повреждений, кражи или утери. Страхование автотранспорта обеспечивает защиту транспортных средств от повреждений или кражи.

Для формирования цифровых страховых услуг провайдеры производят оценку рисков и уязвимостей, устанавливают сумму страхового покрытия и выбирают наиболее подходящую страховую программу. Примерами провайдеров киберстрахования могут быть Beazley, AIG и Zurich, а для страхования ответственности – Allianz, AXA и Chubb. Для страхования имущества можно обратиться к RSA, Zurich или Аха, а для страхования грузов – к AIG, Allianz или Chubb. В свою очередь, страхование автотранспорта предлагают Allianz, AXA, Zurich и Chubb. Каждый провайдер имеет свои особенности и условия предоставления услуг, поэтому необходимо тщательно изучать предложения и выбирать наиболее подходящий вариант для конкретной компании.

Вот несколько примеров цифровых страховых услуг для юридических лиц¹²:

1) Электронный полис страхования ответственности за причинение вреда третьим лицам – это позволяет юридическим лицам быстро и удобно приобрести полис страхования, который обеспечивает защиту от исков, предъявленных третьими лицами.

2) Страхование имущества и персонала – многие страховые компании предоставляют цифровые услуги для юридических лиц, которые позволяют быстро и удобно застраховать имущество и персонал от различных рисков.

3) Киберстрахование – это страхование от угроз, связанных с кибербезопасностью, такими как хакерские атаки, вирусы и другие типы киберпреступлений.

4) Страхование ответственности за профессиональную деятельность – это обеспечивает защиту от исков, связанных с ошибками и пропусками при выполнении профессиональной деятельности.

5) Страхование от несчастных случаев – это позволяет юридическим лицам защитить своих сотрудников от различных рисков, связанных с несчастными случаями на рабочем месте.

6) Услуги по управлению рисками – многие страховые компании предоставляют услуги по управлению рисками, которые позволяют юридическим лицам определить и снизить риски, связанные с их деятельностью.

Цифровые страховые услуги для физических и юридических лиц представляют собой эффективный и удобный способ оформления и управления полисами, сбора и анализа данных, а также обработки убытков. Они способствуют повышению качества

¹² Дьяченко, Е. И. Применение цифровых технологий в страховой деятельности / Е.И. Дьяченко, А. В. Романов. – М.: Бизнес. Образование. Право, 2019. – С. 67-70.

обслуживания клиентов, сокращению времени и затрат на оформление и управление полисами, а также улучшению уровня доверия к страховым компаниям. Различные виды цифровых страховых услуг для юридических лиц предоставляют защиту от киберугроз, требований за причинение вреда третьим лицам, повреждений, кражи или утери имущества и транспортных средств.

Условия формирования цифровых страховых услуг могут сильно различаться в разных странах и зависят от многих факторов, таких как экономические условия, правовая система, технологический уровень и т. Д. Но в целом, в других странах условия формирования цифровых страховых услуг могут включать в себя следующие факторы:

- 1) Развитая инфраструктура цифровых технологий, включая доступ к высокоскоростному интернету и мобильным приложениям;
- 2) Наличие регулирующих органов, которые регулируют страховой рынок и обеспечивают защиту прав потребителей;
- 3) Присутствие конкуренции на страховом рынке, что стимулирует страховые компании создавать инновационные продукты и услуги;
- 4) Наличие квалифицированных специалистов, знакомых с цифровыми технологиями и способных эффективно использовать их для создания цифровых страховых услуг;
- 5) Готовность потребителей принимать цифровые страховые услуги и осуществлять платежи через интернет и мобильные приложения;
- 6) Наличие правовых и технических механизмов, обеспечивающих защиту данных и конфиденциальность клиентов;
- 7) Это только несколько факторов, которые могут влиять на условия формирования цифровых страховых услуг в других странах. Каждая страна имеет свои особенности и требования, и условия формирования цифровых страховых услуг в разных странах могут различаться.

В разных странах мира различные страховые компании и стартапы предлагают разнообразные цифровые страховые продукты и услуги. Ниже приведены некоторые примеры условий формирования цифровых страховых услуг в других странах¹³:

- 1) В Китае компания Zhong An Online Property & Casualty Insurance предлагает страхование на основе искусственного интеллекта и больших данных. Они используют аналитику данных для оценки рисков и разработки индивидуальных цифровых страховых продуктов для клиентов;

¹³ Matteo C. The Digital Insurer: Trends and Tools for the Digital Age / C. Matteo. 2019. – P. 15-21.

2) В США компания Oscar Health использует технологии машинного обучения для разработки персонализированных цифровых страховых продуктов для своих клиентов. Они также предлагают телемедицинские услуги в рамках своих страховых планов¹⁴;

3) В Германии компания Friendsurance позволяет клиентам объединять свои страховые полисы с другими клиентами, чтобы получить скидки на премию за страхование. Они также предлагают цифровые страховые продукты, такие как страхование мобильных телефонов;

4) В Великобритании компания Bought By Many использует данные о поведении клиентов, чтобы определять индивидуальные риски и разрабатывать персонализированные страховые продукты для своих клиентов;

5) В Японии компания AXA Partners Japan предлагает цифровое страхование, которое автоматически обновляется на основе данных о клиентах и использует технологии Интернета вещей (IoT) для улучшения качества услуг.

Это только некоторые примеры цифровых страховых продуктов, которые предлагаются в разных странах мира. Различные страховые компании и стартапы используют различные технологии и подходы для разработки своих продуктов в соответствии с потребностями клиентов и рынков, на которых они действуют.

1.3 Возможности и угрозы внедрения цифровых услуг в обеспечении конкурентоспособности страховщиков и эффективности их функционирования

Не новость, что современный мир быстро развивается в сторону цифровизации, и страховая индустрия не является исключением. Внедрение цифровых страховых услуг позволяет страховым компаниям улучшить качество обслуживания своих клиентов, ускорить процессы оформления страховых полисов и уменьшить затраты на административные процессы. В свою очередь, клиенты получают быстрый и удобный доступ к услугам страхования, могут оформить полис в любое удобное для них время и место, а также получить оперативную поддержку при наступлении страхового случая. Внедрение цифровых страховых услуг также повышает прозрачность страховых операций и уменьшает риски мошенничества. В целом, использование цифровых технологий в страховании является одним из важных направлений развития индустрии, которое

¹⁴ William W. Insurance 2030: The impact of AI, IoT, blockchain and fintech / W. William, III. Meehan, S. Kim, P. Phan, 2019.

позволяет повысить ее эффективность и конкурентоспособность. Рассмотрим более подробно преимущества для всех участников страхового рынка¹⁵:

Таблица 1.4 – Преимущества внедрения цифровых страховых услуг для страховщиков, страхователей, страховых посредников и органов страхового надзора

№	Участники страхового рынка/Преимущества ЦСУ
<i>Для страховых компаний</i>	
1.	Снижение затрат на обслуживание клиентов. Цифровые технологии позволяют автоматизировать многие процессы, что уменьшает затраты на персонал и ускоряет обслуживание клиентов;
2.	Увеличение количества клиентов. Благодаря удобству и скорости использования цифровых сервисов, страховые компании привлекают больше клиентов;
3.	Улучшение качества обслуживания. Цифровые технологии позволяют страховым компаниям предоставлять клиентам быстрый и эффективный сервис, что улучшает их репутацию и удовлетворенность клиентов.
<i>Для клиентов</i>	
1.	Быстрое оформление полиса. Оформление полиса становится проще и быстрее благодаря цифровым технологиям, что экономит время клиента;
2.	Удобный доступ к информации. Клиенты имеют возможность получать информацию о своем полисе и услугах страховой компании через удобные онлайн-сервисы;
3.	Цифровые сервисы удобны для пользования в любое время и из любого места.
<i>Для агентов и брокеров</i>	
1.	Удобство в работе. Агенты и брокеры могут предоставлять услуги своим клиентам в режиме онлайн, что экономит время и увеличивает удобство в работе;
2.	Больше возможностей для продажи. Цифровые сервисы позволяют агентам и брокерам быстро и эффективно обрабатывать больше заявок и заключать больше договоров.
<i>Для органов страхового надзора</i>	
1.	Цифровые технологии позволяют осуществлять постоянный мониторинг и контроль операций на рынке, что повышает его прозрачность и безопасность.

В целом, внедрение цифровых страховых услуг приводит к повышению эффективности работы страховых компаний, улучшению качества обслуживания клиентов и удобству в работе для агентов и брокеров. Клиенты же получают быстрый и удобный доступ к информации и услугам страховой компании.

Для клиентов цифровые страховые услуги предоставляют удобство и доступность. Они могут быстро и легко купить страховку, оформить заявление на выплату, следить за состоянием своего полиса и получать уведомления о его изменениях. Это уменьшает необходимость личных визитов в страховые офисы и экономит время.

Для страховых компаний цифровые услуги означают снижение затрат на бумажную работу и наем сотрудников. Кроме того, цифровизация улучшает процессы управления данными, автоматизирует процессы и повышает скорость обработки заявлений.

¹⁵ Чернявский, А. А. Цифровые технологии в страховании: новые возможности и вызовы / А. А. Чернявский. – М.: Экономика, бизнес и управление, 2019. – С. 4-10.

Для агентов и брокеров цифровизация облегчает работу с клиентами и упрощает оформление и продажу полисов. Они могут быстрее реагировать на запросы клиентов и предоставлять им более удобные способы покупки и управления страховкой¹⁶.

Для регуляторных органов цифровые страховые услуги означают более эффективное регулирование страхового рынка. Цифровые технологии позволяют отслеживать и контролировать операции на рынке, что повышает его прозрачность и безопасность.

Таким образом, внедрение цифровых страховых услуг приносит преимущества всем участникам страхового рынка, снижая затраты, улучшая процессы и обеспечивая удобство для клиентов.

Так как цифровая среда не является сильно устойчивой и развитой, возникают риски при осуществлении ЦСУ¹⁷:

1) Кибербезопасность: при работе с цифровыми страховыми услугами необходимо обеспечить защиту персональных данных клиентов и информации о страховом полисе от кибератак и взломов;

2) Недостаточная квалификация персонала: неправильное обращение с цифровыми технологиями может привести к ошибкам в работе и утечке конфиденциальной информации;

3) Технические сбои: возможность сбоев в работе системы при использовании цифровых технологий может привести к потере данных и срыву графика работы;

4) Изменение законодательства: изменения в законодательстве, касающиеся цифровой безопасности и обработки персональных данных, могут привести к необходимости внесения изменений в программное обеспечение, что может быть затратно и сложно;

5) Финансовые риски: нестабильность экономической ситуации, неожиданные колебания валютных курсов и другие финансовые риски могут оказать негативное воздействие на работу страховых компаний и их клиентов;

6) Ошибка в расчетах: в связи с использованием сложных алгоритмов расчета страховых выплат, возможны ошибки в расчетах, что может привести к неправильной выплате страхового возмещения;

¹⁶ Чиркова, О. В. Цифровые технологии в страховании: тенденции развития и проблемы внедрения / О. В. Чиркова, Ю. В. Лысенко. – М.: Вестник НГУ. Серия: Экономика, управление, право, 2022. – С. 36-43.

¹⁷ Коробков, И. А. Цифровые технологии в страховании: вызовы и перспективы / И. А. Коробков. – М.: Современная наука: актуальные проблемы теории и практики, 2020. – С. 127-130.

7) Ошибки ввода данных: при работе с цифровыми технологиями возможны ошибки ввода данных, что может привести к неправильной оценке страховых рисков и ошибочному расчету стоимости страховки;

8) Социальная инженерия: мошенники могут использовать различные техники социальной инженерии для получения доступа к личным данным клиентов или для проведения мошеннических действий;

9) Нарушение авторских прав: использование материалов, защищенных авторским правом, без разрешения правообладателя может привести к возникновению претензий и судебных разбирательств;

10) Отсутствие регуляторного контроля: отсутствие регуляторного контроля в отрасли цифровых страховых услуг может привести к недостаточной защите прав и интересов клиентов.

При осуществлении ЦСУ существуют различные риски, связанные с кибербезопасностью, недостаточной квалификацией персонала, техническими сбоями, изменением законодательства, финансовыми рисками, ошибками в расчетах и вводе данных, социальной инженерией, нарушением авторских прав и отсутствием регуляторного контроля. Для уменьшения этих рисков необходимо обеспечить надежную защиту персональных данных клиентов, проводить обучение персонала, обеспечивать надежную работу технических систем, адаптироваться к изменениям законодательства, учитывать финансовые риски, проводить тщательный контроль за расчетами и вводом данных, обеспечивать защиту от социальной инженерии и увеличивать уровень регуляторного контроля.

С любыми рисками есть методы управления ими при осуществлении цифровых страховых услуг¹⁸:

Таблица 1.5 – Методы управления рисками при осуществлении страховых цифровых услуг

Методы/Содержание методов
<i>1. Оценка рисков</i>
1. Производится расчет вероятности и (или) частоты ущерба на основе статистических данных для данного вида объектов страхования; Выводится ожидаемое значение ущерба;
2. Определяется максимальная величина ущерба для каждого страхователя отдельно в зависимости от страховой суммы договора, которую страховой компании придется возместить страхователю при предъявлении им соответствующих требований о выплате;
2. Указывается корректирующий показатель вероятности отклонения фактических результатов от прогнозируемых.

¹⁸ Белоусова, Е. С. Цифровые технологии в страховании: новые возможности и риски / Е. С. Белоусова. – М.: Менеджмент в России и за рубежом, 2019. – С.129-138.

Продолжение таблицы 1.5

<i>2. Методы защиты данных</i>
<p>1. Административные –</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ разработка внутренних нормативных документов, обеспечивающих информирование сотрудников о системе действий, необходимых для обеспечения информационной безопасности. <p>2. Организационные –</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ установление различных степеней допуска сотрудников к сведениям, содержащим коммерческую тайну; ✓ ограничение круга лиц, имеющих доступ к конфиденциальной информации страховой компании; ✓ организация порядка использования материальных носителей, установление контроля над копированием и сканированием документов, ограничение доступа сотрудников к внешней электронной почте; ✓ проведение периодических проверок соблюдения регламентов; ✓ привлечение специалистов для проведения тренингов по защите информации; ✓ проведение мероприятий по созданию режима коммерческой тайны; ✓ внесение в договоры компании с клиентами норм, касающихся обязательств соблюдения последними режима коммерческой тайны в отношении переданной им информации; ✓ привлечение к ответственности лиц, виновных в разглашении информации. <p>3. Технические – требуют постоянного обновления и модернизации, так как скорость устаревания программных продуктов очень высока:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ аппаратные – установка систем резервного копирования и защиту от несанкционированного проникновения; ✓ программные – отвечают за работу антивирусов и иных защитных программ; ✓ криптографические средства – обеспечивают шифрование всей хранимой и передаваемой по каналам связи информации, в т. ч. по межсетевым экранам и системам обнаружения вторжений.
<i>3. Обучение персонала</i>
<p>Обучение персонала, в том числе менеджеров и сотрудников, работающих с клиентской информацией, правилам безопасности и процедурам управления рисками – повышение квалификации, мастер-классы, семинары, тренинги, стажировки.</p>
<i>4. Регулярное тестирование и аудит</i>
<p>Процесс тестирования –</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ назначение продукта; ✓ описание банка вопросов; ✓ выбор средств реализации; ✓ описание шаблона и структура меню; ✓ описание интернет-сайта; ✓ описание плагина тестирования; ✓ описание процедуры тестирования; ✓ использование системы тестирования. <p>Аудит информационной безопасности –</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Анализ литературы и Интернет-источников; ✓ Анализ соответствия российским и международным стандартам информационной безопасности.
<i>5. Стратегия реагирования на инциденты</i>
<p>Этапы разработки стратегии реагирования на инциденты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) подготовка; 2) обнаружение;

Окончание таблицы 1.5

- | |
|--------------------|
| 3) сдерживание; |
| 4) исправление; |
| 5) восстановление; |
| 6) улучшение. |

В таблице представлены наиболее широко используемые методы управления рисками, которые каждая страховая организация может разрабатывать и дополнять по мере освоения рынка данных услуг. Очевидна необходимость оценки рисков при предоставлении цифровых страховых услуг для определения потенциальных угроз и выработки соответствующих мер безопасности. Использование современных технологий защиты данных, таких как шифрование, фильтрация трафика, системы мониторинга и т.д., позволит защитить личную информацию клиентов.

Каждая страховая компания должна стремиться постоянно обучать свой персонал, в том числе менеджеров и сотрудников, работающих с клиентской информацией, правилам безопасности и процедурам управления рисками. Наличие эффективных систем управления рисками позволит обеспечить гарантию доступа страхователям к клиентской информации.

Регулярное тестирование своих систем безопасности и проведение аудита приведет к выявлению возможных слабых мест и принятию соответствующих мер. Большую пользу может оказать сотрудничество с внешними экспертами, чтобы получать советы и рекомендации по управлению рисками и улучшать системы безопасности. Для быстрого и эффективного реагирования на возможные нарушения безопасности и минимизации их воздействие необходима разработка стратегии реагирования на инциденты.

Для уменьшения рисков, связанных с человеческим фактором и повышения эффективности системы управления рисками, страховщики должны автоматизировать процессы, использовать мониторинг и аналитику, чтобы отслеживать и анализировать данные и выявлять потенциальные риски в режиме реального времени, постоянно обновлять системы безопасности и следить за последними тенденциями и инновациями в области цифровой безопасности, чтобы быть в курсе новых угроз и соответствующих мер по их предотвращению.

Все эти методы управления рисками при осуществлении цифровых страховых услуг являются важными для обеспечения безопасности личных данных клиентов и защиты компании от возможных угроз. Они позволяют предотвращать нарушения безопасности и реагировать на инциденты в случае их возникновения. Компания, которая эффективно управляет рисками, может защитить свою репутацию, повысить доверие клиентов и сохранить конкурентные преимущества. Поэтому, использование всех этих методов является необходимым для успешного ведения бизнеса в цифровой эпохе.

Внедрение ЦСУ в деятельность страховых компаний может привести к значительным изменениям в ее бизнес-процессах, что, в свою очередь, может повлиять как на стоимость страховых услуг, так и на их доступность для клиентов, а также на рентабельность для страховщиков¹⁹.

Для оценки затрат на внедрение ЦСУ можно использовать различные методы. Рассмотрим некоторые из них:

1) Метод анализа экономической эффективности. Этот метод позволяет определить экономическую эффективность внедрения ЦСУ на основе анализа затрат и ожидаемых доходов. Он позволяет оценить, как изменение бизнес-процессов повлияет на доходы и затраты компании;

2) Метод сравнения затрат. Этот метод позволяет сравнить затраты на внедрение ЦСУ с затратами на альтернативные варианты развития компании. Например, можно сравнить затраты на внедрение ЦСУ с затратами на расширение сети офисов или на улучшение рекламной кампании;

3) Метод экспертных оценок. Этот метод позволяет оценить затраты на внедрение ЦСУ на основе мнения экспертов в области страхового бизнеса. Эксперты могут оценить затраты на разработку и внедрение ЦСУ, а также на обучение персонала и техническую поддержку;

4) Метод расчета стоимости жизненного цикла. Этот метод позволяет оценить затраты на внедрение ЦСУ на протяжении всего жизненного цикла системы, начиная от разработки и заканчивая ее эксплуатацией. Это позволяет учесть затраты на обновление и модернизацию системы в будущем.

После оценки затрат на внедрение ЦСУ необходимо оценить, как это повлияет на стоимость страховых услуг и их доступность для клиентов, а также на рентабельность для страховщиков. Например, внедрение ЦСУ может повысить эффективность бизнес-процессов, что позволит снизить стоимость страховых услуг для клиентов и увеличить рентабельность для страховщиков. Однако, также возможно, что внедрение ЦСУ приведет к увеличению стоимости страховых услуг из-за затрат на разработку и внедрение системы.

Для оценки влияния внедрения ЦСУ на стоимость страховых услуг и их доступность для клиентов, а также на рентабельность для страховщиков, можно использовать методы анализа бизнес-процессов и рынка страховых услуг, а также провести маркетинговые исследования и анализ конкурентов. Также можно провести экспериментальное внедрение ЦСУ в одном из подразделений компании и проанализировать его результаты.

¹⁹ Максимова, Е. В. Применение методов цифровизации в страховании [Application of digitalization methods in insurance] / Е. В. Максимова, О. И. Титова. – М.: Менеджмент в России и за рубежом, 2018. – С. 29-35.

В целом, внедрение ЦСУ в страховую компанию может привести к значительным изменениям в ее бизнес-процессах и повлиять как на стоимость страховых услуг, так и на их доступность для клиентов, а также на рентабельность для страховщиков. Для оценки затрат на внедрение ЦСУ и их влияния на стоимость страховых услуг и рентабельность страховщиков можно использовать различные методы анализа, включая МАЭ, МСЗ, МЭО и МРСЖЦ.

Обобщив изложенное, можно сделать вывод, что теоретические аспекты формирования цифровых услуг в страховой деятельности являются крайне важными для современных страховых компаний. С развитием технологий и проникновением интернета во все сферы жизни людей, цифровизация страхового рынка стала неизбежной. В современном мире, где быстрота, удобство и доступность являются ключевыми показателями качества услуг, цифровизация страховой деятельности становится обязательной.

Цифровые услуги в страховании позволяют страховым компаниям увеличить свою конкурентоспособность и удовлетворить потребности клиентов в быстром и удобном оформлении страховых полисов, обработке заявок и выплате страховых возмещений. Кроме того, цифровизация позволяет страховым компаниям сократить издержки и увеличить эффективность бизнес-процессов.

Однако, для успешной реализации цифровых услуг в страховой деятельности, необходимо учитывать ряд теоретических аспектов, таких как разработка и внедрение современных информационных технологий, анализ потребностей клиентов, разработка эффективных стратегий маркетинга и управления клиентским опытом, а также обеспечение высокого уровня кибербезопасности.

Таким образом, теоретические аспекты формирования цифровых услуг в страховой деятельности играют важную роль в обеспечении успешной цифровой трансформации страхового рынка. Они помогают страховым компаниям создать конкурентное преимущество и улучшить удовлетворенность клиентов, что способствует развитию бизнеса и повышению его эффективности.

2 Анализ цифровизации страхового сектора в России

2.1 Анализ направлений внедрения цифровых технологий в деятельность российских страховщиков

Цифровые технологии в страховой отрасли имеют большой потенциал для увеличения эффективности и улучшения опыта клиентов. Некоторые наиболее актуальные направления развития цифровых страховых технологий в России включают следующие (таблица 2.1).

Таблица 2.1 – Направления развития цифровых страховых технологий в России

№	Направление/ Содержание направлений
1.	<i>Интернет-страхование</i> ²⁰ Позволяет клиентам быстро и удобно купить страховой продукт онлайн, управлять своими страховыми полисами через интернет: контролировать свои страховые выплаты, обновлять информацию о своих контактах и запросах, следить за изменениями в своих страховых полисах, сравнивать различные страховые продукты и выбрать наиболее подходящий для своих потребностей, не покидая дома; получить необходимую информацию о продукте и условиях страхования в режиме онлайн и сразу получить расчёт стоимости страховки. Онлайн-покупка может быть менее персонализированной, чем при личном общении со страховым агентом, и клиентам может быть сложнее получить консультацию о продукте, существует риск мошенничества и кражи личной информации в онлайн-среде.
2.	<i>Совершенствование и создание новых платежных систем</i> Удобство использования, предложение клиентам различных вариантов оплаты, удобных и быстрых, что улучшает опыт клиентов; - отвечает меняющимся потребностям рынка и клиентов; - способствует развитию электронной коммерции и онлайн-бизнесу; - позволяют компаниям и предпринимателям быстро и удобно проводить онлайн-транзакции, что снижает время и затраты на обработку платежей и повышает их эффективность; - обеспечивает дополнительную защиту данных и финансовых транзакций; - позволяет удовлетворить потребности, которые не покрываются существующими системами; - способствует развитию электронной коммерции и онлайн-бизнеса.
3.	<i>Онлайн-страхование</i> 1. Быстрый и удобный процесс оформления страхового полиса: клиенты могут оформить страховой полис и оплатить его в режиме онлайн в любое удобное время; 2. Выгодные тарифы: страховые компании, предлагающие онлайн-страхование, могут снизить свои издержки на аренду офисов и оплату персонала, что позволяет им предложить более выгодные тарифы своим клиентам;

²⁰ Колесников, А. В. Развитие интернет-страхования в России: перспективы и риски / А. В. Колесников, О. Н. Виноградова – М.: Инновации в экономике и образовании, 2019 – № 3 (33). – С. 53-57.

Продолжение таблицы 2.1

<p>3. Улучшенный процесс управления страховым полисом: клиенты могут легко изменить свой страховой полис, добавить или убрать дополнительные услуги, а также получить быстрый ответ на свои вопросы через онлайн-консультантов.</p> <p>В тоже время:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ограниченный доступ к информации: клиенты могут не получить всю необходимую информацию о страховом полисе и его условиях из-за ограниченного объема информации на сайте страховой компании; 2. Риск некачественного обслуживания: при оформлении страхового полиса через Интернет, клиенты могут столкнуться с некачественным обслуживанием или ошибками в процессе оформления; 3. Ограниченные возможности выбора: в отличие от традиционного страхования, клиенты могут иметь ограниченные возможности выбора страховых услуг и условий.
<p><i>Использование искусственного интеллекта</i></p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Позволяет автоматизировать многие процессы в страховой отрасли, такие как подбор страховых продуктов, оценка рисков, обработка убытков, в целом позволяет страховым компаниям работать более эффективно и быстрее; 2. Используется для анализа больших объемов данных, которые помогают страховым компаниям понимать потребности своих клиентов и создавать новые страховые продукты и услуги, которые лучше соответствуют требованиям рынка; 3. Улучшает процесс автоматической обработки и анализа информации о страховых случаях, что поможет страховым компаниям ускорить процесс рассмотрения и выплаты компенсаций за убытки, помочь в обнаружении мошеннических действий и предотвращении несанкционированных действий в страховой отрасли; 4. Улучшает взаимодействие со страхователями, путем создания более удобных и простых в использовании интерфейсов и систем коммуникации; 5. Помогает страховым компаниям сократить затраты на административную работу, так как многие рутинные процессы могут быть автоматизированы, что позволит персоналу компаний сконцентрироваться на более сложных и важных задачах.
<p><i>Машинное обучение</i></p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Для анализа больших объемов данных и выявления тенденций и паттернов в области истории страховых случаев, факторов, поведения клиентов, влияющих на страховой риск, формирования страховой политики, автоматизированного определения степени риска, выдачи рекомендаций по страхованию, оценки климатических изменений или экономических трендов, что позволяет страховым компаниям принимать более обоснованные решения, разрабатывать более точные модели оценки рисков и принимать более обоснованные решения в отношении политик страхования.
<p><i>Автоматизированные (роботизированные) платформы</i></p>
<p>Используются для автоматизации различных процессов, включая оценку рисков, расчет премий, обработку и урегулирование убытков, управление полисами и многие другие задачи, связанные со страховыми операциями.</p> <p>Возможность сокращения времени, затрачиваемого на выполнение задач, повышение точности и эффективности процессов, что улучшает качество обслуживания клиентов, снижает издержки и увеличивает прибыль.</p> <ul style="list-style-type: none"> - улучшение управления рисками и ускорение принятия решений, основанных на анализе большого объема данных, что сокращает вероятность ошибок и улучшает точность оценки рисков, повышает надежность страховых продуктов и доверие клиентов к страховой компании; - повышение прозрачности и доступности информации для клиентов, что улучшает уровень их удовлетворенности и лояльности к страховой компании.

Окончание таблицы 2.1

Такие системы требуют высокой степени надежности и безопасности, чтобы избежать потенциальных угроз для конфиденциальности и безопасности данных клиентов, что требует принятия соответствующих мер для защиты данных и обеспечения их безопасности при использовании автоматизированных платформ.

В целом, развитие цифровых технологий в страховой отрасли в России имеет большой потенциал и может привести к улучшению опыта клиентов, повышению эффективности работы страховых компаний и сокращению времени на обработку и урегулирование убытков.

Для более удобного понимания и наглядности, обобщим характеристики наиболее актуальных направлений развития цифровых страховых технологий в России.

Таблица 2.2 – Характеристики направлений развития ЦСТ в России

Направления	Характеристики
Формирование интернет-страхования	– продажа страховых продуктов через интернет; – онлайн-расчеты стоимости полисов; – онлайн-оформление страховых договоров.
Совершенствование и создание новых платежных систем	– безопасные и удобные способы оплаты; – возможность автоматического продления страховки; – использование бесконтактных технологий для оплаты.
Развитие различных форм онлайн-страхования	– онлайн-страхование имущества; – онлайн-страхование жизни и здоровья; – онлайн-страхование автомобилей.
Использование искусственного интеллекта	– автоматизация процессов по выявлению мошенничества и оценке рисков; – предоставление персонализированных страховых продуктов; – расчет стоимости полиса на основе анализа большого количества данных.
Машинное обучение	– автоматическая обработка больших объемов данных; – повышение точности прогнозирования страховых случаев; – оптимизация процессов страховых компаний.
Автоматизированные (роботизированные) платформы	– снижение затрат на обслуживание клиентов; – повышение качества и скорости обработки запросов; – увеличение доступности финансовых услуг для широкой аудитории.

Как видно, цифровые страховые технологии в России развиваются в нескольких направлениях. Основной целью этих технологий является повышение качества обслуживания клиентов, увеличение доступности финансовых услуг для широкой аудитории, а также снижение затрат на обслуживание и оптимизация процессов страховых компаний.

Направления развития ЦСТ имеют свои плюсы и минусы, которые также обобщим в таблице (таблица 2.3).

Таблица 2.3 – Плюсы и минусы направлений ЦСТ в РФ

Направление развития цифровых страховых технологий	Плюсы	Минусы
Формирование интернет-страхования	Удобство и доступность для клиентов, сокращение времени оформления полисов, снижение затрат на бумажную документацию	Низкая доверительность к онлайн-страхованию, риски кибератак и утечки персональных данных
Совершенствование и создание новых платежных систем	Ускорение процесса оплаты, удобство и гибкость для клиентов, сокращение затрат на обработку платежей	Риски кибератак и мошенничества, возможные технические проблемы
Развитие различных форм онлайн-страхования	Удобство и доступность для клиентов, снижение затрат на бумажную документацию, возможность выбора наиболее подходящей страховой программы	Низкая доверительность к онлайн-страхованию, ограничения по возможностям индивидуальной настройки страховых программ
Использование искусственного интеллекта	Автоматизация и оптимизация процессов, улучшение точности принятия решений, ускорение обработки большого объема данных	Высокие затраты на внедрение технологий, возможные ошибки алгоритмов, ограничения в разработке и поддержке технологий
Машинное обучение	Улучшение точности принятия решений, ускорение обработки большого объема данных, автоматизация и оптимизация процессов	Высокие затраты на внедрение технологий, необходимость большого объема данных для обучения алгоритмов, ограничения в разработке и поддержке технологий
Автоматизированные (роботизированные) платформы	Снижение затрат на оплату консультантов, ускорение процесса инвестирования, улучшение качества инвестиционных решений	Ограничение в индивидуальных настройках, низкая доверительность к автоматизированным решениям, возможные ошибки в алгоритмах и ограничения в разработке и поддержке технологий.

Цифровые страховые технологии имеют целый ряд преимуществ, таких как удобство и доступность для клиентов, снижение затрат на бумажную документацию, ускорение обработки большого объема данных, автоматизация и оптимизация процессов, улучшение точности принятия решений и снижение затрат на оплату консультантов. Однако, существуют и некоторые минусы, такие как низкая доверительность к онлайн-страхованию, риски кибератак и утечки персональных данных, возможные ошибки в алгоритмах и ограничения в индивидуальных настройках, а также высокие затраты на внедрение и поддержку технологий.

В России существуют компании, которые уже активно используют цифровые технологии в страховании. Например, несколько крупных страховых компаний уже запустили онлайн-продажи страховых продуктов, а некоторые компании также используют технологии искусственного интеллекта и машинного обучения для улучшения процессов подбора тарифов и автоматического рассмотрения заявок на выплаты.

Также стоит отметить, что в целом в России существует довольно высокий уровень доверия к цифровым технологиям, и многие компании стремятся использовать их для повышения эффективности бизнеса и удовлетворения потребностей клиентов. Однако важно учитывать возможные риски, связанные с кибератаками и утечками персональных данных, которые могут возникнуть при использовании цифровых технологий. Данные об использовании формирования интернет-страхования, совершенствования и создания новых платежных систем, развития различных форм онлайн-страхования, использования искусственного интеллекта, машинного обучения, автоматизированных (роботизированных) платформ, предоставляющих финансовые консультации и сервис по созданию и управлению инвестиционным портфелем с минимальным вмешательством человека за период с 2017 по 2022 года в российских страховых организациях на базе ТОП-6 страховых компаний: Ингосстрах, Альфа страхование, Сбер страхование, ВСК страховой дом, РСХБ, РЕСО гарантия²¹, позволяют сделать следующие выводы:

1. Интернет-страхование и онлайн-страхование продолжают активно развиваться в России. Все рассмотренные страховые компании предоставляют своим клиентам возможность приобретения страховых продуктов через интернет. Однако, доля интернет-продаж в общем объеме продаж в 2022 году не превышала 30% в большинстве компаний.

2. Развитие различных форм онлайн-страхования также активно продвигается. В рассматриваемых страховых компаниях были запущены новые продукты, такие как онлайн-страхование жизни, онлайн-страхование путешествий и др.

3. Использование искусственного интеллекта и машинного обучения становится все более популярным среди страховых компаний. Большинство компаний внедряют автоматизированные системы для оценки рисков и управления страховыми выплатами.

4. Автоматизированные (роботизированные) платформы, предоставляющие финансовые консультации и сервис по созданию и управлению инвестиционным портфелем с минимальным вмешательством человека, также становятся все более

²¹ Рейтинги страховых компаний // Фин. услуги. – 2023. – URL: https://finuslugi.ru/strahovanie_reitingi

популярными. Однако, в России эта технология еще не получила широкого распространения и применяется только некоторыми страховыми компаниями.

5. Создание новых платежных систем также является важным направлением развития страховых компаний. В рассмотренных компаниях были запущены новые системы оплаты, такие как онлайн-оплата страховых премий, оплата через мобильные приложения и др.

В целом, можно отметить, что российские страховые компании активно внедряют новые технологии и развивают онлайн-сервисы, чтобы улучшить опыт клиентов и повысить эффективность своей деятельности. Однако, не все компании одинаково успешны в этом направлении, и некоторые из них отстают от лидеров рынка.

Для анализа цифровых страховых технологий, которые были введены в российских страховых компаниях за период с 2017 по 2022 год, была собрана и систематизирована информация о новых платежных системах, различных формах онлайн-страхования, использовании искусственного интеллекта, машинного обучения, автоматизированных (роботизированных) платформах, предоставляющих финансовые консультации и сервис по созданию и управлению инвестиционным портфелем с минимальным вмешательством человека.

Ниже представлены таблицы с данными о цифровых страховых технологиях, которые были введены в каждую из перечисленных страховых компаний за выбранный период.

Таблица 2.4 – Цифровые страховые технологии в ТОП-6 страховых компаниях за период 2017-2022 гг.

Ингосстрах
Внедренные технологии
Оформление полисов ОСАГО через интернет, оплата полиса на сайте компании; Развитие онлайн-калькулятора для расчета стоимости страховки, дополнительные услуги через личный кабинет; Использование искусственного интеллекта и машинного обучения для анализа данных и определения тарифов; Внедрение системы онлайн-документооборота, автоматизированных платформ для работы с клиентами.
Альфа страхование
Развитие онлайн-калькулятора для расчета стоимости страховки, оформление полисов ОСАГО через интернет, оплата полиса на сайте компании; Использование искусственного интеллекта и машинного обучения для анализа данных и улучшения качества обслуживания клиентов; Разработка и внедрение онлайн-сервиса для оформления страховых полисов, автоматизированные платформы для работы с клиентами;

Окончание таблицы 2.4

Внедрение чат-ботов для быстрого и эффективного общения с клиентами, использование блокчейн-технологий для обеспечения безопасности и конфиденциальности данных.
Сбер страхования
<p>Запуск онлайн-калькулятора для расчета стоимости страховки, оформление полисов ОСАГО через интернет, оплата полиса на сайте компании;</p> <p>Использование искусственного интеллекта и машинного обучения для анализа данных и улучшения качества обслуживания клиентов, запуск онлайн-сервиса для оформления страховых полисов;</p> <p>Запуск мобильного приложения для клиентов, развитие системы онлайн-документооборота;</p> <p>Развитие автоматизированных платформ для работы с клиентами, интеграция с системами электронной коммерции для удобного оформления страховых полисов.</p>
ВСК страховой дом
<p>Запуск онлайн-калькулятора для расчета стоимости страховки, оформление полисов ОСАГО через интернет, оплата полиса на сайте компании;</p> <p>Использование искусственного интеллекта и машинного обучения для анализа данных и улучшения качества обслуживания клиентов, запуск онлайн-сервиса для оформления страховых полисов;</p> <p>Запуск мобильного приложения для клиентов, развитие системы онлайн-документооборота;</p> <p>Развитие автоматизированных платформ для работы с клиентами, внедрение системы онлайн-обучения для агентов.</p>
РСХБ
<p>Развитие онлайн-калькулятора для расчета стоимости страховки, оформление полисов ОСАГО через интернет, оплата полиса на сайте компании;</p> <p>Запуск онлайн-сервиса для оформления страховых полисов и получения услуг, внедрение системы управления рисками на основе искусственного интеллекта;</p> <p>Разработка мобильного приложения для удобного оформления страховых полисов и получения услуг, развитие системы онлайн-обслуживания клиентов;</p> <p>Внедрение роботизированных платформ для работы с клиентами и анализа данных, запуск сервиса онлайн-консультаций по вопросам страхования и финансового планирования, развитие системы онлайн-документооборота.</p>
РЕСО гарантия
<p>Разработка онлайн-калькулятора для расчета стоимости страховки, запуск сервиса онлайн-оформления страховых полисов и оплаты на сайте компании;</p> <p>Развитие системы машинного обучения и использование искусственного интеллекта для повышения эффективности работы, запуск мобильного приложения;</p> <p>Создание онлайн-платформы для оформления страховых полисов, автоматизация процесса обработки убытков с помощью роботов;</p> <p>Внедрение технологий блокчейн для обеспечения прозрачности и безопасности обмена информацией, разработка онлайн-сервиса для сопровождения клиента на всех этапах страхования.</p>

Из таблицы можно сделать вывод, что ТОП-6 страховых компаний ввели цифровые страховые технологии за период 2017-2022 гг. Внедренные технологии включают в себя оформление полисов ОСАГО через интернет с возможностью оплаты полиса на сайте компании, развитие онлайн-калькулятора для расчета стоимости страховки и дополнительных услуг через личный кабинет, использование искусственного интеллекта и

машинного обучения для анализа данных и определения тарифов, а также внедрение системы онлайн-документооборота и автоматизированных платформ для работы с клиентами. Эти технологии позволяют упростить процесс оформления полисов, снизить затраты на обслуживание клиентов и повысить качество услуг, что может улучшить репутацию компаний и привлечь больше клиентов.

Цифровизация страховой деятельности является важным этапом развития отрасли и требует активного внедрения современных технологий, в том числе цифровых сервисов и решений, таких как цифровые платформы, облачные вычисления, аналитика данных и машинное обучение. На основе публикаций ученых и специалистов, а также стратегических документов можно сделать следующие выводы о перспективах внедрения ЦСТ в России:

1. Увеличение эффективности страховых компаний. Цифровые технологии могут помочь ускорить и упростить процессы, такие как подача заявок, оформление полисов, рассмотрение и выплата страховых случаев, что увеличит эффективность страховых компаний;

2. Улучшение качества обслуживания клиентов. Цифровые технологии могут обеспечить более быстрый и удобный доступ к услугам страховых компаний, улучшить коммуникацию и взаимодействие между клиентами и компаниями, а также повысить качество обслуживания;

3. Снижение стоимости страховых услуг. Цифровизация может снизить затраты на обслуживание клиентов, что в свою очередь может привести к снижению стоимости страховых услуг;

4. Развитие новых продуктов и услуг. Цифровые технологии могут помочь страховым компаниям создавать новые продукты и услуги, которые ранее не были доступны или не были эффективны;

5. Увеличение конкурентоспособности российских страховых компаний. Внедрение цифровых технологий может увеличить конкурентоспособность российских страховых компаний на мировом рынке, что может привести к увеличению экспорта услуг.

На основе этих выводов можно сделать следующие предложения по перспективам внедрения ЦСТ в России:

1) Поддерживать развитие и внедрение цифровых технологий в страховой отрасли, в том числе облачных технологий, аналитики данных и машинного обучения;

2) Поощрять инновации в страховой отрасли и содействовать развитию новых продуктов и услуг на основе цифровых технологий;

3) Разработать стратегию и программу поддержки страховых компаний при внедрении цифровых сервисов и решений, включая программы поддержки научных

исследований и инвестиции в стартапы, занимающиеся цифровыми технологиями в страховой отрасли;

4) Создать стимулы для клиентов и страховых компаний для использования цифровых сервисов, например, снижение стоимости страховых услуг для клиентов, которые используют цифровые платформы и сервисы;

5) Совершенствовать законодательство, связанное с использованием цифровых технологий в страховой отрасли, в том числе правила обработки персональных данных и защиты конфиденциальности клиентов.

Внедрение цифровых технологий в страховую отрасль может привести к значительному росту эффективности и конкурентоспособности российских страховых компаний, улучшению качества обслуживания клиентов и созданию новых продуктов и услуг. Однако для этого необходимо поддерживать инновации, развивать цифровые технологии и создавать стимулы для клиентов и страховых компаний.

2.2 Анализ объема и динамики цифровых услуг в страховых организациях России

Проанализировав число лидеров-страховщиков по цифровизации на основе рейтинговых списков на основании данных рейтингового агентства «Эксперт РА»²², можно увидеть ТОП-10 российских страховщиков по электронному страхованию за 2022 год. Объективность рейтинга подтверждается тем, что страховые премии по договорам ОСАГО не учитывались (таблица 2.4).

Таблица 2.5 – Рейтинг страховых компаний по цифровизации в России

Место в рейтинге		Страховщик	Страховые премии, млн руб.		Абсолютное изменение, млн руб.	Темп прироста, %
2021	2022		2021	2022		
1	1	СПАО «Ингосстрах»	5461,4	3979,3	1482,0	37,2
2	2	Страховая группа «Альфа страхование»	3684,6	3399,4	285,2	8,4
3	6	ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	2686,4	630,2	2056,2	326,3
4	5	ООО СК «Сбербанк Страхование»	2163,7	894,7	1269,0	141,8
5	3	Группа Ренессанс Страхование	815,7	919,8	-104,1	-11,3

²² «Эксперт РА»: Электронное страхование продолжит развиваться опережающими темпами // Expert. – 2022. – URL: <https://www.raexpert.ru/>

Окончание таблицы 2.5

6	7	ПАО СК «Росгосстрах»	632,1	481,6	150,5	31,3
7	9	ООО «Абсолют Страхование»	541,7	358,1	183,6	51,3
8	11	АО «ЕРВ Туристическое Страхование»	242,5	160,6	81,9	51,0
9	10	«Совкомбанк страхование» (АО)	230,8	198,4	32,5	16,4
10	13	ООО «Страховое общество Сургутнефтегаз»	115,0	104,2	10,8	10,4

СПАО «Ингосстрах» и Страховая группа «Альфа страхование» занимают первые две позиции в рейтинге соответственно, и они являются абсолютными лидерами в данном сегменте. Объем премий, собранных этими страховщиками, значительно превышает показатели компаний, находящихся ниже в рейтинге. В 2022 году страховые премии СПАО «Ингосстрах» составили 5,46 млрд рублей, что на 37,2% больше, чем в предыдущем году. Аналогично, премии Страховой группы «Альфа страхование» выросли на 8,4% и достигли 3,68 млрд рублей в 2022 году.

СПАО «Ингосстрах» занимает первое место в рейтинге страховых компаний не случайно. Еще в 2017 году они осознали, что будущее страховой отрасли связано с IT-технологиями, и начали активно развиваться в этом направлении. Сегодня на сайте компании есть интернет-магазин, предлагающий более 25 страховых продуктов, которые можно приобрести онлайн. Кроме того, «Ингосстрах» предоставляет услугу телемедицины, которая позволяет страхователям получать онлайн-консультации от лечащих врачей в любой точке мира. Также клиентам компании доступна умная система КАСКО с функцией «Телематика». Под телематикой понимается устройство, устанавливаемое на автомобиле для отслеживания поведения водителя на дороге и сбора информации об управлении конкретным автомобилем. В свою очередь, «Альфа страхование» также активно инвестирует в новые технологии.

ООО СК «Сбербанк страхование жизни» и ООО СК «Сбербанк страхование» заняли следующие две позиции в рейтинге страховых компаний за 2022 год. Этим компаниям удалось значительно увеличить размер премий по электронному страхованию (в 4,3 и 2,4 раза соответственно) по сравнению с 2021 годом, что привело к их подъему в рейтинге. Группа Ренессанс Страхование снизилась на две позиции и заняла 5-е место в рейтинге за 2022 год, так как её премии по электронному страхованию уменьшились на 11,3% (104,1 млн руб.) до 815,7 млн руб. Компании ПАО СК «Росгосстрах», ООО «Абсолют Страхование», АО «ЕРВ Туристическое Страхование», «Совкомбанк страхование» (АО) и ООО «Страховое общество «Сургутнефтегаз» заняли нижнюю половину рейтинга за 2022

год, но показали высокие темпы прироста страховых премий и поднялись на 1-3 позиции по сравнению с предыдущим годом.

Таблица 2.6 – Доля страховых компаний на страховом рынке

Страховщик	Доля рынка, %
СПАО «Ингосстрах»	32,1
Страховая группа «Альфа страхование»	21,6
ООО СК «Сбербанк страхование жизни»	15,8
ООО СК «Сбербанк Страхование»	12,7
Группа Ренессанс Страхование	4,8
ПАО СК «Росгосстрах»	3,7
ООО «Абсолют Страхование»	3,2
АО «ЕРВ Туристическое Страхование»	1,4
«Совкомбанк страхование» (АО)	1,4
ООО «Страховое общество Сургутнефтегаз»	0,7
Прочие	2,7
Всего	100,0

Нужно отметить, что только 38 из 175 страховых компаний (21,7%) были на рынке электронного страхования (за исключением ОСАГО) в 2022 году. Это еще раз подтверждает, что процесс цифровизации страхового рынка России находится на начальных стадиях. Тем не менее, уже сегодня на рынке цифрового страхования есть лидер – «Ингосстрах», который занимает почти треть рынка цифрового страхования без учета ОСАГО (согласно таблице 2.5). «Альфа страхованию» принадлежит 21% этого рынка. «Сбербанк страхование жизни» и «Сбербанк страхование» занимают 16% и 13% соответственно, а «Ренессанс Страхование» занимает 5% рынка цифрового страхования. Оставшиеся 13% делят другие страховщики, такие как «Росгосстрах», «Абсолют Страхование», «Совкомбанк Страхование» и др.

За последние 5 лет можно заметить значительный рост цифровизации страховой отрасли. В 2021 году объем страховых премий, заключенных через интернет, составил 72,1 млрд рублей, что в 13 раз больше, чем в 2017 году. Этот рост стал возможен благодаря развитию дистанционного обслуживания клиентов в связи с пандемией Covid-19.

Основные направления цифровизации – интернетизация, индивидуализация и диджитализация, включают в себя внедрение информационных технологий не только в работу с клиентами, но и во внутренние процессы деятельности страховщиков²³.

Многие российские страховые компании уже осознали преимущества цифрового страхования. Это позволяет клиентам работать с компаниями, использующими новейшие инструменты и технологии, что гарантирует наилучший сервис. Приложения цифрового страхования генерируют большой объем данных, который помогает страховщикам

²³ Салехардцев И. Цифровизация страхового рынка России: вызовы и перспективы / И. Салехардцев. – М.: Журнал Страхование и риск, 2019. – 2(56). – С. 20-26.

выполнять работу лучше, и дает возможность клиентам получать лучшие условия страхования и сервиса. Кроме того, цифровое страхование увеличивает скорость выпуска новых продуктов на рынок, что является возможностью для получения дополнительного дохода. Хотя цифровизация страховой отрасли в России находится на ранних стадиях, многие компании уже внедряют цифровые приложения и сервисы в свою деятельность.

Цифровые страховые услуги являются сравнительно новым явлением на рынке страховых услуг, и их интенсивное развитие отражается в качественных показателях, таких как:

1. Известность для клиентов: с ростом числа цифровых страховых услуг на рынке, становится все сложнее выделиться и привлечь внимание клиентов. Однако, благодаря современным технологиям, страховые компании могут использовать различные каналы коммуникации, такие как социальные сети, мессенджеры, рекламные площадки и т.д., для продвижения своих услуг. Таким образом, известность для клиентов постоянно растет.

Анализ 4 соцсетей: «ВКонтакте», Telegram, «Одноклассники» и «Дзен», показал следующее.

1. Аккаунт считается действующим, если количество подписчиков выше некоторого минимального значения:

- 1) VK — 300
- 2) «Одноклассники» — 100
- 3) Telegram — 300
- 4) «Яндекс.Дзен» — 200

За весну-лето 2022 г. очень мало страховых компаний смогли полноценно перестроить работу с социальными сетями. Только 3 компании – это ВСК, Ингосстрах и Согласие активно развивают все 4 платформы. Другие компании номинально присутствуют в «ВКонтакте».

2. Доступность: цифровые страховые услуги обеспечивают более широкий доступ к страхованию для большего числа потенциальных клиентов. Страховые компании предоставляют возможность оформления полисов онлайн, что значительно упрощает процесс страхования для клиентов. Кроме того, цифровые услуги доступны круглосуточно, что позволяет клиентам получать необходимую помощь и консультацию в любое время. В современном мире, телефон стал частью самого человека, поэтому появление «сайт: адаптация под мобильные устройства» дает страховой компании достичь максимальной доступности среди числа своих клиентов. Несмотря на цифровизацию, у многих страховых

компаний нет адаптивных приложений для платформ: iOS, Android, Huawei, адаптация идет выборочной.

Приложения для различных платформ разрабатываются исходя из результата сегментации. Лишь небольшая часть компаний (Альфа Страхование, ВСК, Ингосстрах, Согласие, Энергогарант) имеет мобильные приложения на всех трех платформах – 17%. На основных платформах iOS и Android имеют приложения 50% компаний.

Приложения только для одной из платформ есть у 7% компаний. 47% компаний не разрабатывают мобильные приложения для пользователей.

Согласно данным Brand Analytics, лидерами роста по объему контента стали российские платформы: больше всего новых авторов появилось во «ВКонтакте». Их число увеличилось за указанный период на 18%. Там же вырос и объем публикуемого контента — на 12%. Второй по популярности — Telegram. Там стало на 23% больше новых пользователей и на 2% больше публикуемого контента. В «Одноклассниках» прирост авторов составил 4%. При этом количество публикаций сократилось на 4%.

Изменился и объем аудитории платформ. У «ВКонтакте» на 4 млн выросла ежедневная аудитория, «Одноклассники» зафиксировали в марте 2022 г. рост регистраций на 66%, 40% – восстановили аккаунты, 36% – вернулись к ведению профиля. У Telegram аудитория выросла с 31 млн до 45 млн.

Чуть сложнее дела обстоят у проекта «Яндекс Дзен». Он разделился на 2 части: «Дзен» (для органического трафика – блогеры, авторы, видео, тексты) и «ПромоСтраницы» (платное продвижение статей). «Дзен» в обозримом будущем должен стать частью холдинга VK, которому принадлежат «ВКонтакте» и «Одноклассники».

Собрав данные о количестве подписчиков 4 соцсетей: «ВКонтакте», Telegram, «Одноклассники» и «Дзен», выяснилось, что суммарное число подписчиков, превышающее 10,4 тыс., обеспечивает максимальный балл. Самая популярная социальная сеть по анализу является Ингосстрах, когда самая не популярная – это РСХБ-Страхование.

Безопасность: одной из главных проблем цифровых страховых услуг является обеспечение безопасности персональных данных клиентов. Однако, страховые компании активно работают над разработкой новых технологий и инструментов для защиты информации о клиентах. Безопасность является одним из приоритетов в развитии цифровых страховых услуг.

С появлением цифровизации появляются различные программы по проверке сайтов от ошибок. Например, сервис PR-CY автоматически проверяет сайты на базовые технические и контентные ошибки, учитывает внешние факторы, например попадание страниц сайта под фильтры поисковых систем. Чем выше оценка PR-CY, тем больше сайт

соответствует требованиям поисковых систем в определенных аспектах. Оценка позволяет косвенно судить и об успешности продвижения того или иного сайта в поисковых системах.²⁴

3. Быстрота: цифровые страховые услуги обеспечивают быстрый и удобный процесс оформления полиса. Онлайн-формы позволяют клиентам быстро заполнить все необходимые данные и получить страховой полис в течение нескольких минут. Более того, цифровые услуги позволяют клиентам быстро и удобно получать информацию о своих полисах, статусе их заявок и т.д.

Таким образом, интенсивное развитие цифровых страховых услуг отражается в росте известности, доступности, безопасности и скорости обслуживания. Эти показатели важны для удовлетворения потребностей клиентов и повышения конкурентоспособности страховых компаний на рынке. Однако, с учетом быстрого темпа изменений в сфере технологий и развития новых рисков, страховые компании должны продолжать инвестировать в развитие своих цифровых услуг и обеспечение их качества.

Для более точного представления популярности дистанционных страховых услуг сравним результаты страховых компаний с рейтингом реальных объемов онлайн-продаж.

Цифры по объемам сборов святы с официального сайта Банка России из форм отчетности, которые страховые компании направляют в ЦБ (таблица 2.7).

Таблица 2.7 – Объем онлайн-продаж страховых компаний в России за 2022 год

Рейтинг	Компания	За 2022 г. без посредников, млн руб.	За 2022 г. с посредниками, млн руб.	Сумма страховых премий за 2022 г., млн руб.
1	Ингосстрах	3 065	17 764	139 839
2	ВСК	7 444	4 617	88 640
3	Альфа страхование	21 484	3 170	147 317
4	Абсолют Страхование	287	106	8 811
5	Ресо-гарантия	3 579	6 488	122 584
6	Ренессанс-Страхование	7 385	695	46 336
7	Согласие	1 439	4 836	38 041
8	Зетта Страхование	1 612	30	8900
9	Сбербанк страхование	1 446	-	31 731
10	Югория	513	-	19 406
11	Росгосстрах	1 582	8 438	100 097
12	Совкомбанк Страхование	235	-	15 142
13	СОГАЗ	3 509	107	357 939
14	ЭНЕРГОГАРАНТ	2 042	21	17 461
15	Астро-Волга	2 529	-	4 949
16	Тинькофф Страхование	5 159	-	26 656
17	МАКС	129	27	13 866

²⁴ Рейтинг цифровой зрелости страховых компаний // SDI 360. – 2022. – URL: https://sdi360.ru/insurance_2022

Окончание таблицы 2.7

18	Гайде	309	-	3 742
29	СК ПАРИ	147	80	4 825
20	Альянс	16	14	4 480
21	СК Чабб	681	374	4 973
22	Газпром страхование	1	6	5 801

Как видно из таблицы, лидеры рейтинга действительно продают больше в онлайн, чем страховые компании с наихудшим результатом. «Альфа» и «ВСК» делают ставку на прямые продажи клиентам, «Ингосстрах» больше работает в онлайн через партнеров и агентов. «Тинькофф Страхование» тоже продает много, но из-за того, что компания в основном работает через банк и практически не имеет собственных онлайн-каналов, ее рейтинг невысокий.

Данная таблица также очень хорошо демонстрирует бизнес-модели страховых компаний: кто сделал ставку на digital, а кто нет; кто фокусируется на прямых отношениях с клиентами, а кто предпочитает работать через посредников.

Так же для более широкого представления, проанализирована главная страница страховой компании на предмет удобства и вовлечения пользователей (таблица 2.8).

Таблица 2.8 – Оформление главной страницы страховых компаний в России

Компания	Подходов к оформлению	Продукт. меню / разделы	Акцент на ключевых продуктах	Акции и спецпредложения	Переход на стр. продукта в 1 клик	Переход в блог в 1 клик
Ингосстрах	5	Да	Да	Да	Да	Да
Сбербанк страхование	5	Да	Да	Да	Да	Да
Абсолют Страхование	4	Да	Да	Да	Да	Нет
Альфа Страхование	4	Да	Да	Да	Да	Нет
Альянс	4	Да	Да	Нет	Да	Да
ВСК	4	Да	Да	Нет	Да	Да
Гайде	4	Да	Да	Да	Да	Нет
МАКС	4	Да	Да	Да	Да	Нет
Ренессанс-Страхование	4	Да	Да	Да	Да	Нет
Росгосстрах	4	Да	Да	Да	Да	Нет
Русский Стандарт Страхование	4	Да	Да	Да	Да	Нет
СК КАРДИФ	4	Да	Да	Нет	Да	Да
СК ПАРИ	4	Да	Да	Да	Да	Нет
Совкомбанк Страхование	4	Да	Да	Да	Да	Нет
Согласие	4	Да	Да	Да	Да	Нет
Югория	4	Да	Да	Да	Да	Нет
АИГ	3	Да	Да	Нет	Да	Нет
Астро-Волга	3	Да	Да	Нет	Да	Нет
Зетта Страхование	3	Да	Да	Да	Нет	Нет

Окончание таблицы 2.8

Ресо-гарантия	3	Да	Да	Нет	Да	Нет
РСХБ-Страхование	3	Да	Да	Нет	Да	Нет
СОГАЗ	3	Да	Да	Нет	Да	Нет
СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ. Страхование	3	Да	Да	Нет	Да	Нет
Тинькофф Страхование	3	Да	Да	Нет	Да	Нет
ЭНЕРГОГАРАНТ	3	Да	Да	Нет	Да	Нет
Гелиос	2	Да	Нет	Нет	Да	Нет
РНПК	2	Да	Нет	Нет	Да	Нет
СК Чабб	1	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
Газпром Страхование	0	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
НСГ	0	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет

Если сайт хорошо структурирован (выделены продуктивное меню, ключевые продукты, акции и спецпредложения), удобен для пользователя (минимизировано количество кликов до оформления продукта) и интересен (есть дополнительная информация в виде блога) — то сайт более эффективен с точки зрения онлайн-продаж.

Если клиент хочет купить продукт компании, то следующим шагом с главной страницы будет страница продукта на веб-сайте. Для целей исследования анализировалась страница каско — чем больше возможностей реализовано на странице (максимум 9), тем клиенту проще понять специфику продукта и сделать правильный выбор (таблица 2.9).

Таблица 2.9 – Оформление продуктовой страницы (на примере каско) страховых компаний в России

Место	Компания	Подходов к оформлению	Описание	Калькуляторы / тарифы	Визуализация	FAQ	Видео	Сравнение	Подбор продукта	Список необходимых документов	Отзывы клиентов
1	Альфа Страхование	8	Да	Да	Да	Да	Нет	Да	Да	Да	Да
2	ВСК	6	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Да	Да	Нет
3	Ренессанс-Страхование	6	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Да
4	Русский Стандарт Страхование	6	Да	Да	Да	Да	Нет	Да	Нет	Да	Нет
5	Сбербанк страхование	6	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Да
6	Абсолют Страхование	5	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
7	Альянс	5	Да	Нет	Да	Да	Да	Нет	Нет	Да	Нет

Окончание таблицы 2.9

8	Ингосстрах	5	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
9	Ресо-гарантия	5	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
10	Росгосстрах	5	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
11	РСХБ- Страхование	5	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
12	СК ПАРИ	5	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
13	Согласие	5	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
14	Гайде	4	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
15	МАКС	4	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
16	СК КАРДИФ	4	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
17	СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ. Страхование	4	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
18	Тинькофф Страхование	4	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
19	Астро-Волга	3	Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
20	Гелиос	3	Да	Нет	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
21	Зетта Страхование	3	Да	Да	Нет	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
22	Ровкомбанк Страхование	3	Да	Да	Нет	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
23	СОГАЗ	3	Да	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет
24	АИГ	2	Да	Нет	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
25	РНПК	2	Да	Да	Нет						
26	Югория	2	Да	Да	Нет						
27	ЭНЕРГОГАРАНТ	1	Нет	Да	Нет						
28	Газпром Страхование	0	Нет								
29	НСГ	0	Нет								
30	СК Чабб	0	Нет								

По данным из таблицы можно сделать вывод, что продуктовая страничка компании «Альфа Страхование» с точки зрения подхода реализована лучше всех.

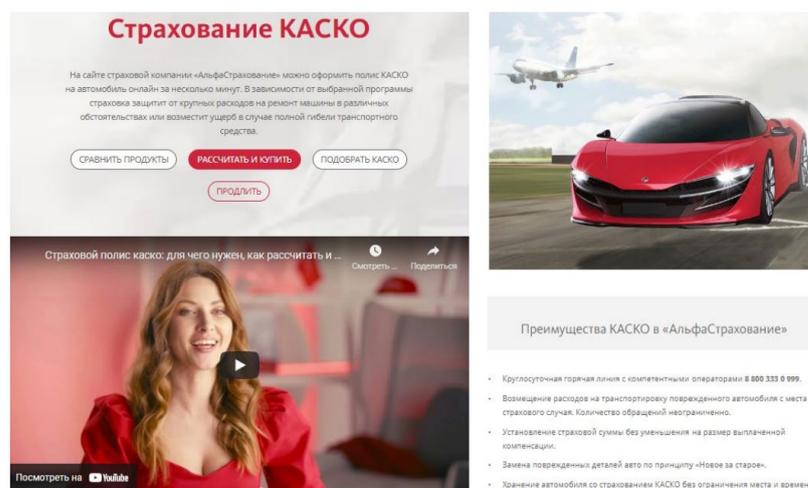


Рисунок 2.1 – Оформление продуктовой страницы (на примере каско) страховых компаний «Альфа Страхования»

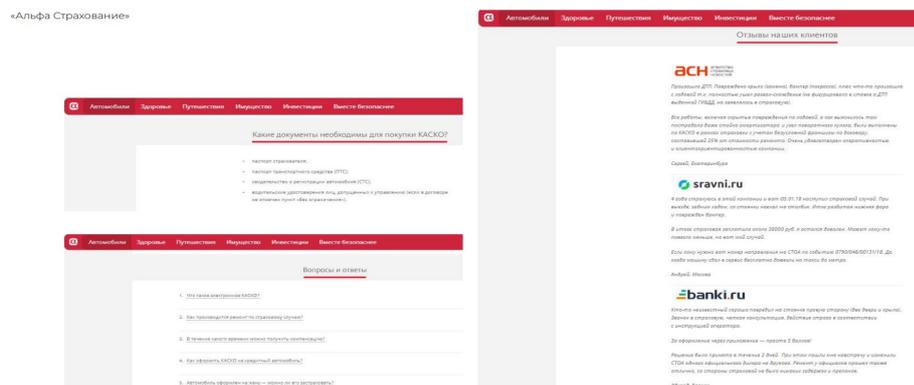


Рисунок 2.2 – Оформление продуктовой страницы (на примере каско) страховых компаний «Альфа Страхования»

Изучив множество исследований, статей, сделав собственный анализ, можно сделать вывод о перспективах развития Цифровых страховых услуг в России:

1) Цифровые страховые услуги имеют большой потенциал для развития на российском рынке, поскольку они могут значительно улучшить доступность, удобство и качество обслуживания для клиентов;

2) Спрос на цифровые страховые услуги постоянно растет в России, особенно в условиях пандемии COVID-19, когда многие люди стали искать возможности получения услуг удаленно;

3) Российские страховые компании активно инвестируют в развитие цифровых услуг, улучшая качество обслуживания и расширяя свой онлайн-ассортимент;

4) Однако, существует определенный потенциал для улучшения качества цифровых страховых услуг, особенно в области безопасности и конфиденциальности данных клиентов. Специалисты рекомендуют уделять большее внимание защите персональных данных клиентов и использованию новых технологий для их защиты;

5) Развитие цифровых страховых услуг в России также может быть ускорено благодаря более активному использованию Интернета в регионах страны и увеличению числа людей, имеющих доступ к онлайн-услугам.

Исходя из этих выводов, можно сделать следующие предложения по перспективам развития цифровых страховых услуг в России:

1) Страховые компании должны продолжать инвестировать в развитие своих цифровых услуг, обеспечивая их высокое качество и надежность, в том числе с точки зрения защиты персональных данных;

2) Необходимо расширять доступность цифровых страховых услуг для населения России, в том числе через развитие бесплатного интернета и онлайн-инфраструктуры в регионах страны;

3) Необходимо проводить более активную маркетинговую кампанию для привлечения новых клиентов к цифровым страховым услугам и повышения осведомленности об их преимуществах и возможностях;

4) Страховые компании могут также рассмотреть возможность использования искусственного интеллекта и аналитики данных для улучшения качества и эффективности своих цифровых услуг, а также для анализа потребностей клиентов и предоставления персонализированных услуг;

5) Важно уделять большее внимание обучению сотрудников страховых компаний, чтобы они могли эффективно работать с новыми технологиями и оказывать высококачественное обслуживание клиентам в цифровой среде;

6) Государственные органы могут также содействовать развитию цифровых страховых услуг в России, создавая благоприятные условия для инвестиций в инфраструктуру и технологии, а также упрощая процедуры регулирования и лицензирования цифровых страховых услуг.

В целом, основываясь на публикациях ученых, экспертов, рейтинговых агентств и опросах, можно сделать вывод, что в России существуют значительные возможности для развития цифровых страховых услуг. Спрос на такие услуги растет, и страховые компании активно инвестируют в свои цифровые возможности. Однако есть возможности для улучшения качества и безопасности этих услуг, и следует приложить больше усилий для защиты персональных данных клиентов. Чтобы и дальше способствовать росту цифровых страховых услуг в России, страховые компании должны продолжать инвестировать в свои цифровые возможности, расширять доступ к этим услугам и более активно продвигать их на рынок. Кроме того, использование искусственного интеллекта и аналитики данных может помочь повысить качество и эффективность цифровых страховых услуг. Наконец, правительство может сыграть определенную роль в содействии инвестициям в инфраструктуру и технологии, а также в рационализации процедур регулирования услуг цифрового страхования.

2.3 Анализ возможностей и угроз внедрения цифровых услуг российских страховщиков

Предоставление цифровых страховых услуг является сравнительно новой областью в России, поэтому пока не существует единой методики нейтрализации рисков при их

осуществлении. Однако, можно выделить некоторые общие методы, которые применяют российские страховщики и органы страхового надзора (Департамент страхового рынка банка России) для минимизации рисков²⁵.

1) Кибербезопасность:

Российские страховщики прилагают меры по обеспечению кибербезопасности, такие как шифрование данных, использование защищенных каналов связи, аудит и мониторинг систем безопасности, обучение сотрудников безопасности. Департамент страхового рынка банка России выпускает рекомендации по обеспечению кибербезопасности для страховых компаний, и регулярно проводит проверки на соблюдение требований по защите персональных данных и предотвращению кибератак.

2) Недостаточная квалификация персонала:

Российские страховщики проводят обучение своих сотрудников, в том числе квалификационное обучение, для повышения уровня знаний и компетенций в области цифровых технологий и страхования. Органы страхового надзора также проводят мониторинг и проверки на соблюдение требований квалификации персонала в страховых компаниях.

3) Технические сбои:

Российские страховщики применяют технологии высокой доступности и отказоустойчивости систем, резервное копирование данных, системы мониторинга и автоматического оповещения об аварийных ситуациях. Департамент страхового рынка банка России требует от страховых компаний проведения регулярных тестов на отказоустойчивость и восстановление систем после сбоев.

4) Изменение законодательства:

Российские страховщики и органы страхового надзора следят за изменениями законодательства в области цифрового страхования и адаптируют свою деятельность к новым требованиям. В случае необходимости проводятся обновления программного обеспечения и изменения процедур.

5) Финансовые риски:

Российские страховщики применяют различные методы для управления финансовыми рисками, такие как диверсификация инвестиционного портфеля, страхование рисков перестраховщиками, использование резервов и контроль за платежеспособностью клиентов. Органы страхового надзора проводят мониторинг финансовой устойчивости страховых компаний и требуют от них соблюдения соответствующих нормативов.

²⁵ Кутузова О. В. Цифровые технологии в страховании: возможности и угрозы / О.В. Кутузова. – М.: Научный вестник Института экономики УрО РАН. – 2020. – №2. – С. 103-111.

6) Ошибка в расчетах:

Российские страховщики применяют программные решения для автоматизации расчетов и контроля за правильностью расчетов. Органы страхового надзора требуют от страховых компаний проведения регулярных проверок и аудитов расчетных систем.

7) Ошибки ввода данных:

Российские страховщики применяют различные методы контроля за правильностью ввода данных, такие как двойное проверка, автоматическая проверка на соответствие формату и синтаксису, аудит журналов изменения данных. Органы страхового надзора также могут проводить анализ и контроль за правильностью ввода данных через аудит и проверки систем безопасности.

8) Социальная инженерия:

Российские страховщики применяют методы обучения сотрудников о технике безопасности и социальной инженерии, проводят тренинги и семинары, обучают сотрудников определять подозрительные действия и мошеннические схемы. Органы страхового надзора также проводят обучение и аудит сотрудников страховых компаний на предмет обнаружения и предотвращения мошенничества и социальной инженерии.

9) Нарушение авторских прав:

Российские страховщики используют только лицензионное программное обеспечение и контролируют использование авторских прав на информационные ресурсы и материалы. Органы страхового надзора также проводят проверки и аудит на наличие лицензионного программного обеспечения и контроля за использованием авторских прав.

10) Отсутствие регуляторного контроля:

Органы страхового надзора контролируют соблюдение законодательства о страховании и требований к обеспечению безопасности информации при использовании цифровых технологий. Кроме того, органы страхового надзора проводят аудит и проверки на наличие регуляторного контроля в системах цифрового страхования у страховых компаний.

Современная цифровая экономика требует от людей умения владеть финансами и использовать цифровые технологии, в том числе в области страхования. Но не все клиенты имеют высокий уровень финансовой грамотности, что может повлиять на их способность понимать и выбирать оптимальные страховые продукты²⁶.

Недостаточная осведомленность клиентов может привести к тому, что они будут покупать ненужные страховки или не будут иметь необходимых продуктов для защиты

²⁶ Медведева Л. В. Цифровизация страхового рынка: потенциал и риски / Л.В. Медведева. – М.: Экономика и управление, 2021. – №4. – С. 22-31.

своего имущества и здоровья. Это может привести к негативным последствиям для клиентов, а также для страховых компаний, которые могут столкнуться с неплатежеспособными клиентами или снижением доверия к своим услугам.

Для улучшения ситуации поставщики цифровых страховых услуг (ЦСУ) могут проводить обучающие программы и предоставлять клиентам более простые и понятные информационные материалы о своих услугах. Кроме того, они могут предоставлять консультационные услуги и помощь в выборе оптимальных страховых продуктов.

Однако, необходимо отметить, что ответственность за уровень финансовой грамотности лежит не только на поставщиках ЦСУ, но и на самом клиенте. Клиенты должны более внимательно изучать условия страхования и быть готовыми к определенным рискам.

Также, надежность цифровых страховых технологий является одним из важных факторов для успешной работы ЦСУ. Важно, чтобы системы были защищены от хакерских атак и не позволяли несанкционированный доступ к конфиденциальной информации клиентов. Для этого ЦСУ должны использовать современные технологии защиты информации и проводить регулярные аудиты безопасности.

В целом, для повышения уровня финансовой грамотности клиентов и обеспечения надежности цифровых страховых технологий необходимо совместное усилие со стороны поставщиков ЦСУ и клиентов.

Для проведения анализа данных о выгодах для клиентов, банков и экономики от внедрения Цифровых страховых услуг можно использовать следующий подход²⁷:

1. Анализ выгод для клиентов:

- **Удобство:** Цифровые страховые услуги предоставляют клиентам возможность покупать и управлять страховыми полисами в любое время и в любом месте через Интернет. Это удобно для клиентов, которые могут выбирать страховые продукты, сравнивать их и принимать решения быстрее и эффективнее, чем в случае с традиционными методами покупки страховок.
- **Экономия времени и ресурсов:** Цифровые страховые услуги позволяют клиентам избежать необходимости личного присутствия в офисе страховой компании и, как следствие, экономить время и ресурсы, такие как дорогостоящие поездки и ожидание очереди в офисе.

²⁷ Ларионова М.Ю. Цифровые технологии в страховании: перспективы и вызовы / М.Ю. Ларионова. – М.: Современные проблемы науки и образования, 2019. – № 6. – С. 135.

- Более выгодные условия: Цифровые страховые услуги могут предлагать клиентам более выгодные условия и цены, поскольку у них нет необходимости содержать дополнительные офисы и персонал для обслуживания клиентов.

2. Анализ выгод для банков:

- Увеличение дохода: Банки могут предлагать своим клиентам цифровые страховые услуги как дополнительный продукт, что может привести к увеличению дохода.

- Сокращение расходов: Цифровые страховые услуги могут помочь банкам сократить расходы на содержание офисов и персонала, занятого в обслуживании страховых продуктов.

- Улучшение обслуживания клиентов: Предоставление клиентам возможности покупки и управления страховыми полисами через Интернет может улучшить обслуживание клиентов и повысить уровень их удовлетворенности.

3. Анализ выгод для экономики:

- Содействие развитию цифровой экономики: Развитие цифровых страховых услуг способствует развитию цифровой экономики в целом и способствует созданию новых рабочих мест в сфере информационных технологий.

- Уменьшение затрат на медицинское лечение: Цифровые страховые услуги могут помочь уменьшить затраты на медицинское лечение, поскольку страховые компании могут предоставлять клиентам доступ к более качественным и эффективным медицинским услугам, а также принимать меры по предупреждению заболеваний и улучшению здоровья клиентов.

- Повышение конкурентоспособности экономики: Внедрение цифровых страховых услуг повышает конкурентоспособность экономики, поскольку клиенты имеют доступ к более широкому выбору страховых продуктов и могут выбирать наиболее выгодные предложения.

- Улучшение статистики: Цифровые страховые услуги могут помочь улучшить статистику в сфере страхования и здравоохранения, что может быть полезно для правительственных организаций и экспертов при разработке стратегий и программ в этих областях.

В целом, внедрение цифровых страховых услуг имеет множество выгод для клиентов, банков и экономики в целом. Клиенты получают более удобный и эффективный способ покупки и управления страховыми полисами, банки могут увеличить доход и сократить расходы, а экономика в целом может получить дополнительные преимущества в

виде содействия развитию цифровой экономики и улучшения статистики в сфере здравоохранения и страхования.

Для обеспечения доступности, безопасности и качества Цифровых страховых услуг в России можно рассмотреть следующие меры:

1. Развитие цифровой инфраструктуры: для обеспечения доступности Цифровых страховых услуг необходимо продолжить развитие цифровой инфраструктуры, в том числе сетей связи, доступа к Интернету и облачных технологий;

2. Регулирование рынка цифровых страховых услуг: для обеспечения безопасности и качества Цифровых страховых услуг необходимо установить надлежащие правила и требования к страховым компаниям, предоставляющим цифровые страховые услуги. Регулирование может осуществляться через законодательные и нормативные акты, а также через контроль и мониторинг со стороны государственных органов;

3. Совершенствование технологий защиты данных: для обеспечения безопасности Цифровых страховых услуг необходимо использовать современные технологии защиты данных, такие как шифрование, аутентификация, многофакторная аутентификация и т. д. Также необходимо регулярно обновлять программное обеспечение и системы защиты, чтобы предотвратить возможные кибератаки;

4. Обучение персонала: для обеспечения качества Цифровых страховых услуг необходимо обучать персонал страховых компаний, предоставляющих цифровые страховые услуги, работе с цифровыми технологиями и обеспечению безопасности данных.

5. Привлечение инвестиций: для обеспечения доступности, безопасности и качества Цифровых страховых услуг необходимо привлекать инвестиции в развитие цифровых технологий и инфраструктуры, а также в обучение персонала и внедрение современных технологий защиты данных;

При разработке мер необходимо учитывать позитивный зарубежный опыт в области цифровых страховых услуг, так как он может быть полезен для российских страховых компаний. Опыт других стран позволяет выявить лучшие практики и методы работы, которые можно адаптировать под российские условия. Например, можно изучить опыт США, где страховые компании активно используют технологии Интернета в своей работе, включая обработку и анализ больших данных, цифровые маркетинговые кампании и др. Также можно обратить внимание на опыт Европы, где существует развитая инфраструктура для электронных документов и электронной идентификации, что может быть полезно для обеспечения безопасности и качества Цифровых страховых услуг в России. Кроме того, можно изучить опыт Азии, где некоторые страны активно используют мобильные

приложения и другие технологии для продажи страховых продуктов и обслуживания клиентов, что также может быть полезным для российских страховых компаний.

Современная цифровая экономика требует от людей не только умения владеть финансами, но и использовать цифровые технологии, включая область страхования. Недостаточная осведомленность клиентов может привести к выбору ненужных или неподходящих страховых продуктов, что может негативно сказаться на клиентах и страховых компаниях.

Для повышения уровня финансовой грамотности клиентов и обеспечения надежности цифровых страховых технологий необходимо совместное усилие со стороны поставщиков услуг и клиентов. Внедрение цифровых страховых услуг может принести выгоды для клиентов, банков и экономики в целом, но для этого необходимо учитывать опыт других стран и адаптировать его под российские условия.

Изучение опыта США, Европы и Азии может помочь российским страховым компаниям выработать лучшие практики и методы работы, которые могут обеспечить эффективное использование цифровых технологий в сфере страхования и повысить уровень финансовой грамотности клиентов. Кроме того, важно обеспечить надежность цифровых страховых технологий и проводить регулярные аудиты безопасности для защиты конфиденциальной информации клиентов.

3 Анализ внедрения цифровых услуг в СПАО Ингосстрах

3.1 Анализ формирования портфеля цифровых страховых услуг

СПАО Ингосстрах – это крупнейшая страховая компания России, которая предлагает широкий спектр страховых услуг, включая страхование жизни, имущества, здоровья, ответственности, автомобилей, путешествий и другие.

К настоящему времени Ингосстрах вырос в солидную компанию с разветвленной региональной сетью. Сегодня это крупнейшая страховая компания федерального уровня и один из лидеров отечественного страхового рынка как по объему страховой премии и сумме выплаченного страхового возмещения, так и по основным балансовым показателям.

Ингосстрах предоставляет своим клиентам цифровой портфель услуг по различным видам страхования:

1) Автострахование: в цифровом портфеле Ингосстраха доступны онлайн-расчеты и покупка страховых полисов ОСАГО и КАСКО через мобильное приложение или личный кабинет на сайте компании. Кроме того, в мобильном приложении можно подавать заявления на выплату по КАСКО и отслеживать их статус;

2) Медицинское страхование: клиенты Ингосстраха могут воспользоваться цифровыми инструментами для выбора и покупки медицинских страховок, а также для получения информации о своем здоровье и состоянии полисов. В мобильном приложении доступен сервис «Медицинский помощник», который помогает находить ближайшие медицинские учреждения и записываться на прием;

3) Страхование недвижимости: в цифровом портфеле Ингосстраха клиенты могут быстро и удобно купить страховой полис на свою недвижимость через мобильное приложение или личный кабинет на сайте компании. Кроме того, в мобильном приложении доступен сервис «Домовой», который позволяет быстро вызвать специалиста для устранения проблем с недвижимостью;

4) Путешественники: клиенты Ингосстраха могут приобрести страховые полисы на путешествия через мобильное приложение или личный кабинет на сайте компании. В мобильном приложении также доступен сервис «Помощник путешественника», который помогает находить ближайшие медицинские учреждения и консульства, а также получать экстренную помощь за рубежом;

5) Другие виды страхования: в цифровом портфеле Ингосстраха также доступны онлайн-расчеты и покупка страховых полисов на жизнь, страхование ответственности, страхование от несчастных случаев и другие виды страхования. Кроме того, в мобильном приложении и личном кабинете на сайте компании клиенты могут получать информацию о своих страховых полисах, выплатах и других услугах Ингосстраха, а также общаться с представителями компании через онлайн-чат или звонок. Благодаря цифровому портфелю клиенты могут управлять своими страховыми полисами и получать услуги в любое удобное время, без необходимости посещения офиса компании.

Согласно отчету Ингосстраха за 2020 год, цифровой портфель страховой компании постоянно растет. Так, в 2020 году доля цифровых продаж составила 35%, что на 10% больше, чем в 2019 году. Наиболее популярными видами страхования, которые покупают через цифровые каналы, являются страхование автомобилей, страхование путешествий и страхование жизни. За 2021 год сборы страховой компании «Ингосстрах» в онлайн в сегменте корпоративного бизнеса выросли более чем на 76% по сравнению с 2020 годом и составили около 690 млн рублей. Максимальный прирост сборов наблюдался по страхованию грузов благодаря значительному развитию IT-интеграций с транспортными компаниями. Объемы в этом направлении деятельности выросли более чем в три раза в прошлом году по сравнению с позапрошлым годом. Кроме этого, хорошую динамику показали страхование ответственности, прирост сборов +27%, ОСГОП +43% и страхование беспилотников +48%.

Также стоит отметить, что Ингосстрах активно внедряет цифровые технологии в свою деятельность и стремится увеличить долю цифровых продаж. Например, компания запустила удобный онлайн-сервис для покупки страховых полисов и других услуг на своем официальном сайте, а также мобильное приложение для удобного управления страховыми продуктами и быстрой подачи заявок на возмещение ущерба.

Для оценки состояния цифрового портфеля Ингосстраха среди пятерки лидеров российских страховщиков, необходимо провести анализ цифровых технологий, которые используются компанией в ее деятельности.

Для составления таблицы и дальнейшего анализа, для изучения я выбрала следующие критерии (приложение А):

- 1) Наличие мобильного приложения и его функциональности (возможность оформления полисов, оплаты страховых взносов, управление полисами);
- 2) Наличие онлайн-калькуляторов для расчета страховых премий;
- 3) Наличие возможности оформления полисов через интернет;

4) Наличие электронных сервисов для управления страховыми полисами (изменение параметров полиса, подача заявлений на выплату страховых возмещений);

5) Наличие системы электронной отчетности (автоматическая генерация отчетов для страхователей);

6) Наличие системы электронного документооборота;

7) Наличие системы онлайн-обслуживания клиентов и поддержки (чат-боты, онлайн-консультанты, электронная почта, телефонная поддержка).

Из анализа можно сделать вывод, что все пятеро лидеров российского страхового рынка имеют развитые цифровые сервисы для управления полисами. Все компании имеют мобильные приложения, онлайн-калькуляторы и возможность оформления полисов через интернет. Также все компании предоставляют электронные сервисы для управления полисами, систему электронной отчетности, систему электронного документооборота и онлайн-обслуживание клиентов, и поддержку.

Таблица 3.1 – Онлайн-продажи страховой компании Ингосстрах и пятерки лидеров российских страховщиков

№ п/п	Компания	За 2022 г. без посредников, млн. руб.	За 2022 г. с посредниками, млн. руб.	Сумма страховых премий за 2022 г., млн. руб.
1	Ингосстрах	3 065	17 764	139 839
2	Росгосстрах	1 582	8 438	100 097
3	Ренессанс Страхование	7 444	4 617	88 640
4	Согаз	3 509	107	125 939
5	АльфаСтрахование	21 484	3 170	137 317
6	Сбербанк Страхование	1 446	-	31 731

Из таблицы можно сделать вывод, что Ингосстрах является лидером по сумме страховых премий за 2022 год с общей суммой в 139 839 млн. руб. У Ингосстраха также самый большой объем продаж через посредников (17 764 млн. руб.), однако онлайн-продажи без посредников также значительны (3 065 млн. руб.). Второе место по сумме страховых премий занимает АльфаСтрахование (137 317 млн. руб.), у которой также есть значительный объем онлайн-продаж (21 484 млн. руб.). Ренессанс Страхование также имеет существенные продажи через интернет (7 444 млн. руб.), но сумма страховых премий ниже, чем у Ингосстраха и АльфаСтрахования. Согаз и Росгосстрах имеют небольшой объем онлайн-продаж, но все еще занимают значительную долю на рынке страхования.

Таким образом, Ингосстрах имеет развитые цифровые сервисы и удовлетворяет требованиям, которые предъявляются к лидерам российского страхового рынка. Однако, для улучшения конкурентоспособности компании можно предложить разработку новых

функциональных возможностей мобильного приложения, улучшение системы онлайн-обслуживания клиентов и поддержки, расширение электронных сервисов для управления полисами.

3.2. Анализ условий и доходности цифровых страховых услуг

Для проведения сравнительного анализа условий стоимости традиционных и цифровых страховых услуг в Ингосстрахе и пятерке лидеров российских страховщиков, а также зарубежных страховых компаний, необходимо выбрать виды страхования для сравнения. Рассмотрим три наиболее популярных вида страхования: автострахование, страхование недвижимости и страхование здоровья.

- Автострахование

Для проведения сравнительного анализа автострахования были выбраны следующие параметры:

- 1) марка и модель автомобиля: Kia Rio (2019 год выпуска);
- 2) водитель: мужчина, возраст 35 лет, стаж вождения 5 лет, безаварийный стаж 5 лет;
- 3) регион регистрации автомобиля: Москва;
- 4) срок страхования: 1 год.

Таблица 3.2 – Сравнение стоимости автострахования для Ингосстраха и пятерки лидеров российских страховых компаний

Компания страхования	Стоимость традиционного полиса, руб./год	Стоимость цифрового полиса, руб./год
ИНГОССТРАХ	36 300	31 600
Росгосстрах	41 900	33 400
Ренессанс Страхование	39 600	31 300
Согаз	38 400	33 800
АльфаСтрахование	42 200	35 700
ВТБ Страхование	38 900	34 000

Таблица 3.3 – Сравнение стоимости автострахования для зарубежных страховых компаний

Компания страхования	Стоимость традиционного полиса, руб./год	Стоимость цифрового полиса, руб./год
Allianz	45 000	40 000
АХА	47 000	42 000
Zurich	46 500	41 500

Окончание таблицы 3.3

Generali	48 000	43 000
Aviva	50 000	45 000

Из представленных данных таблиц следует, что Ингосстрах предоставляет наиболее выгодные условия для автострахования среди рассмотренных компаний как при традиционном, так и при цифровом оформлении полиса. При этом стоимость страхования в зарубежных компаниях оказалась выше в сравнении с российскими компаниями. Однако, при выборе страховой компании необходимо учитывать не только стоимость полиса, но и условия страхования, такие как покрытие различных рисков и возможные ограничения на возраст и стаж водителя.

- Страхование недвижимости

Для проведения сравнительного анализа страхования недвижимости были выбраны следующие параметры:

- 1) тип недвижимости: квартира площадью 50 кв.м.;
- 2) регион расположения: Москва;
- 3) стоимость недвижимости: 5 000 000 руб.;
- 4) срок страхования: 1 год.

Таблица 3.4 – Сравнение стоимости страхования недвижимости для Ингосстраха и пятерки лидеров российских страховых компаний

Компания страхования	Стоимость традиционного полиса, руб./год	Стоимость цифрового полиса, руб./год
ИНГОССТРАХ	24 400	22 500
Росгосстрах	28 000	23 500
Ренессанс Страхование	25 800	22 900
Согаз	25 200	22 600
АльфаСтрахование	27 900	24 800
ВТБ Страхование	25 500	22 800

Таблица 3.5 – Сравнение стоимости страхования недвижимости для зарубежных страховых компаний

Компания страхования	Стоимость традиционного полиса, руб./год	Стоимость цифрового полиса, руб./год
Allianz	30 000	27 000
AXA	31 000	28 000
Zurich	30 500	27 500
Generali	31 500	28 500
Aviva	32 000	29 000

Из представленных данных таблиц можно сделать вывод, что Ингосстрах предлагает наиболее выгодные условия для страхования недвижимости в Москве среди рассмотренных компаний как при традиционном, так и при цифровом оформлении

полиса. Стоимость страхования в зарубежных компаниях оказалась выше в сравнении с российскими компаниями, при этом условия страхования могут отличаться. Рекомендуется проводить более подробное исследование, сравнивая условия страхования и дополнительные услуги, которые предоставляют различные страховые компании.

- Страхование здоровья

Для проведения сравнительного анализа страхования здоровья были выбраны следующие параметры:

- 1) возраст застрахованного лица: 35 лет;
- 2) продолжительность страхования: 1 год;
- 3) сумма страхового возмещения: 500 000 руб.

Таблица 3.6 – Сравнение стоимости страхования здоровья для Ингосстраха и пятерки лидеров российских страховых компаний

Компания страхования	Стоимость традиционного полиса, руб./год	Стоимость цифрового полиса, руб./год
ИНГОССТРАХ	41500	38000
Росгосстрах	43000	39500
Ренессанс Страхование	42500	39000
Согаз	43500	39500
АльфаСтрахование	44000	40500
ВТБ Страхование	43000	39500

Таблица 3.7 – Сравнение стоимости страхования здоровья для зарубежных страховых компаний

Компания страхования	Стоимость традиционного полиса, руб./год	Стоимость цифрового полиса, руб./год
Allianz	45 000	41 500
AXA	45 500	42 000
Zurich	46 000	42 500
Generali	45 500	42 000
Aviva	46 500	43 000

Из данных таблиц видно, что Ингосстрах также предлагает наиболее выгодные условия для страхования здоровья среди рассмотренных компаний как при традиционном, так и при цифровом оформлении полиса. При этом, стоимость страхования в зарубежных компаниях оказалась выше в сравнении с российскими компаниями. Однако, следует учитывать, что страхование здоровья в зарубежных компаниях может предоставлять дополнительные услуги, такие как международное медицинское страхование, которые не предоставляются российскими компаниями.

Также, при выборе страховой компании для страхования здоровья необходимо учитывать не только стоимость, но и условия страхования, включая ограничения по возрасту, видам медицинских услуг, срокам выплаты и т.д. Кроме того, стоит обратить внимание на репутацию и надежность компании, отзывы клиентов и другие факторы. Поэтому перед выбором страховой компании необходимо провести детальный анализ ее условий и сравнить их с предложениями других компаний.

Сравнив два вида страховых услуг, можно сказать, что цифровые продукты могут иметь более низкую стоимость в сравнении с традиционными продуктами, так как они предоставляются через онлайн-каналы и сокращают некоторые издержки, связанные с оформлением страхового полиса.

Например, в категории страхования автомобилей цифровые продукты могут иметь более низкую стоимость в сравнении с традиционными, потому что они могут предоставляться без посредников, которые участвуют в процессе оформления страхового полиса в традиционном канале. Кроме того, в цифровых продуктах можно использовать различные технологии, такие как телематика, которые позволяют более точно оценивать риски и устанавливать индивидуальные тарифы для каждого клиента.

Либо при медицинском страховании цифровые продукты могут иметь более низкую стоимость, так как они могут предоставляться без посредников и обеспечивать более гибкие условия выбора медицинских учреждений и врачей. Однако, традиционные продукты могут предлагать более широкий спектр услуг и более высокие лимиты покрытия затрат на лечение.

Изучив исследования, проведенные PwC Russia²⁸, KPMG Russia²⁹ и Sberbank Insurance³⁰, выявлено, что рынок цифровых страховых услуг в России имеет высокий потенциал для развития. Более 70% потребителей готовы использовать цифровые страховые услуги, но только 22% страховых компаний предлагают такие услуги. Доходность цифровых страховых продуктов может быть выше, чем у традиционных продуктов, благодаря более эффективной обработке данных и сокращению расходов на сбор и анализ информации. Более 50% страхователей готовы использовать цифровые страховые услуги, такие как онлайн-страхование и мобильные приложения. На основе этих исследований можно сделать следующие обоснованные предложения:

²⁸ Цифровая трансформация страхования: новые возможности для бизнеса и потребителей // PwC Russia. – 2020. – URL: <https://www.pwc.ru/ru/audit-assurance/assets/pwc-russia-insurance-digital-transformation-rus.pdf>

²⁹ Цифровое страхование: от теории к практике // KPMG Russia. – 2020. – URL: <https://home.kpmg/ru/ru/home/insights/2020/10/digital-insurance-from-theory-to-practice.html>

³⁰ Цифровое страхование: готовность российского рынка // Sberbank Insurance. – 2020. – URL: <https://www.sberbankins.ru/about/press-center/news/sberstrah-predstavila-otchet-o-gotovnosti-rossijskogo-rynka-k-cifrovomu-razvitiyu-st.html>

- 1) создавать стимулы со стороны Банка России для повышения готовности страховых компаний к оказанию цифровых страховых услуг;
- 2) разрабатывать цифровые продукты с более высокой доходностью;
- 3) инвестировать в развитие мобильных приложений и онлайн-сервисов для удобства потребителей;
- 4) проводить информационные кампании для повышения осведомленности о цифровых страховых услугах.

3.3. Оценка возможностей и рисков внедрения цифровых страховых услуг

СПАО Ингосстрах обладает высокотехнологичной информационной системой, которая является одним из главных ее конкурентных преимуществ на рынке страхования. Ядром информационной системы Компании является база данных – Автоматизированная информационная система (АИС), которая обеспечивает полный цикл учета договоров страхования и связанных с ними убытков, а также договоров перестрахования и хозяйственных договоров.

Из отчетности «Риск Менеджмент» компании СПАО Ингосстрах следует, что она уделяет большое внимание управлению цифровыми рисками, включая риски информационной безопасности и соблюдение требований законодательства в области защиты персональных данных. Компания реализует комплекс мер по обеспечению безопасности информации и управлению IT-рисками, включая внедрение современных технологий защиты информации, регулярные аудиты и проверки на соответствие стандартам информационной безопасности. Ключевым направлением работы компании является улучшение системы мониторинга и реагирования на инциденты информационной безопасности, а также повышение квалификации персонала в области информационной безопасности.

Компания определяет основные категории IT-рисков, включая угрозы информационной безопасности, риски сбоев в работе систем, риски недостаточной производительности систем и риски, связанные с неправильным использованием информационных систем. Для управления цифровыми рисками компания использует ряд мер, включая

- регулярное тестирование на проникновение и анализ уязвимостей систем;

- использование специальных технологий и программ для обнаружения и предотвращения кибератак;
- резервное копирование данных и мониторинг состояния системы;
- разработку и регулярное обновление стратегий информационной безопасности;
- обучение персонала и разработку внутренних процедур для предотвращения рисков, связанных с ошибками пользователя.

Компания СПАО Ингосстрах также принимает меры по управлению другими видами рисков, такими как финансовые, кредитные, риски поставщиков, риски операционной деятельности, репутационные риски и т.д. В целом, компания вкладывает значительные усилия в защиту информационной системы и данных своих клиентов, используя современные технологии и методы для предотвращения и обнаружения возможных угроз, а также регулярно обучая свой персонал, чтобы снизить риски, связанные с человеческим фактором.

Для более детального анализа, сравним отчеты в разделе «Риск менеджмент» пятерки лидеров российских страховщиков (Росгосстрах, Ренессанс Страхование, Согаз, Альфа Страхование, Сбербанк Страхование), чтобы сделать вывод, насколько все эти компании уделяют серьезное внимание управлению рисками, включая информационную безопасность и соблюдение требований законодательства в области защиты персональных данных.

Например, в отчете Ренессанс Страхования указывается, что компания использует современные технологии для обеспечения безопасности информации, проводит регулярные аудиты и проверки на соответствие стандартам информационной безопасности, а также обучает персонал и разрабатывает внутренние процедуры для предотвращения рисков, связанных с ошибками пользователя.

В отчете Согаза говорится о том, что компания имеет высокий уровень защиты информации и использует передовые технологии для обеспечения безопасности. Также компания регулярно проводит аудиты и проверки на соответствие стандартам информационной безопасности и обучает свой персонал.

Аналогично, в отчетах других лидеров рынка можно найти много информации о мерах, принимаемых для обеспечения безопасности информации и управления рисками.

Сравнивая эти отчеты с отчетностью Ингосстраха, можно отметить, что все компании применяют схожие меры для управления рисками и обеспечения безопасности информации. Однако Ингосстрах также выделяет работу по улучшению системы мониторинга и реагирования на инциденты информационной безопасности, а также активно развивает свои возможности для предотвращения рисков и реагирования на них.

Таким образом, можно сказать, что Ингосстрах не уступает лидерам рынка в области управления рисками и обеспечения безопасности информации, а также имеет развитую систему управления рисками в целом.

Оценка возможностей и рисков внедрения цифровых страховых услуг имеет большое значение для развития современной страховой индустрии и улучшения качества обслуживания клиентов. На основании современных публикаций ученых и специалистов можно сделать следующие обоснованные выводы и предложения:

1) Цифровые технологии могут значительно улучшить качество обслуживания клиентов и сократить время на обработку заявок и выплат. Однако, для эффективного внедрения цифровых страховых услуг необходимо грамотно оценить и управлять рисками, связанными с защитой данных клиентов и обеспечением информационной безопасности.

2) Для успешной реализации цифровых проектов необходимо учитывать культурные и организационные особенности компаний и привлекать сотрудников из разных отделов, таких как ИТ, маркетинг, продажи и т.д. Они могут внести ценный вклад в разработку и внедрение новых цифровых продуктов и сервисов.

3) Существует потребность в развитии новых цифровых технологий для улучшения процессов управления рисками, таких как искусственный интеллект, машинное обучение и анализ больших данных. Это позволит страховым компаниям быстрее и эффективнее реагировать на изменения в рыночной среде и управлять рисками в реальном времени.

4) Важно обеспечить максимальную прозрачность и доступность информации для клиентов при использовании цифровых сервисов. Это позволит повысить доверие к страховой компании и увеличить количество клиентов, использующих цифровые сервисы.

5) Для успешного внедрения цифровых страховых услуг необходимо продумать стратегию и постепенно внедрять новые технологии и сервисы, начиная с наиболее важных и перспективных направлений. Также необходимо обеспечить качественное обучение сотрудников, чтобы они могли эффективно использовать новые технологии и сервисы.

6) Наконец, необходимо учитывать развитие рынка и тренды в области цифровых технологий и постоянно анализировать потребности и ожидания клиентов. Это поможет страховым компаниям сохранять конкурентоспособность и развиваться в соответствии с требованиями рынка.

В целом, оценка возможностей и рисков внедрения цифровых страховых услуг является важным шагом для развития современной страховой индустрии. Страховые компании должны продумать стратегию и постепенно внедрять новые технологии и сервисы, учитывая культурные, организационные и технологические особенности своих компаний. Кроме того, необходимо обеспечивать максимальную прозрачность и доступность информации для клиентов, а также развивать новые цифровые технологии для улучшения процессов управления рисками и повышения качества обслуживания клиентов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дистанционные услуги в страховом бизнесе представляют собой перспективное направление для его развития, позволяющее компаниям значительно расширить свой рынок и повысить качество обслуживания клиентов.

По проделанной работе можно резюмировать следующие результаты:

– Предпосылки и содержание цифровых страховых услуг заключаются в развитии технологий, увеличении онлайн-платежей и числа мобильных устройств, конкуренции на рынке страховых услуг и повышении уровня осведомленности потребителей;

– В целом, цифровые страховые услуги представляют удобный и быстрый способ для клиентов получить страховую защиту и управлять своими полисами. Однако, перед использованием таких услуг, необходимо внимательно ознакомиться с условиями и требованиями страховой компании, чтобы избежать возможных недоразумений и проблем;

– Внедрение цифровых страховых услуг в России может повысить конкурентоспособность страхового бизнеса за счет увеличения эффективности работы, улучшения качества обслуживания клиентов и удобства работы для агентов и брокеров.

Однако, внедрение цифровых страховых услуг также сопряжено с рисками, связанными с кибербезопасностью, недостаточной квалификацией персонала, техническими сбоями, изменением законодательства, финансовыми рисками, ошибками в расчетах и вводе данных, социальной инженерией, нарушением авторских прав и отсутствием регуляторного контроля.

Для уменьшения рисков необходимо обеспечить надежную защиту персональных данных клиентов, проводить обучение персонала, обеспечивать надежную работу технических систем, адаптироваться к изменениям законодательства, учитывать финансовые риски, проводить тщательный контроль за расчетами и вводом данных, обеспечивать защиту от социальной инженерии и увеличивать уровень регуляторного контроля;

– В целом, развитие цифровых технологий в страховой отрасли в России имеет большой потенциал и может привести к улучшению опыта клиентов, повышению эффективности работы страховых компаний и сокращению времени на обработку и урегулирование убытков. В России существуют компании, которые уже активно используют цифровые технологии в страховании. Например, несколько крупных страховых компаний уже запустили онлайн-продажи страховых продуктов, а некоторые компании также используют технологии искусственного интеллекта и машинного обучения для

улучшения процессов подбора тарифов и автоматического рассмотрения заявок на выплаты. Также стоит отметить, что в целом в России существует довольно высокий уровень доверия к цифровым технологиям, и многие компании стремятся использовать их для повышения эффективности бизнеса и удовлетворения потребностей клиентов;

– Внедрение цифровых страховых услуг имеет множество выгод для клиентов, банков и экономики в целом. Однако, предоставление цифровых страховых услуг также сопряжено с рисками, и пока не существует единой методики нейтрализации рисков при их осуществлении. Органы страхового надзора контролируют соблюдение законодательства о страховании и требований к обеспечению безопасности информации при использовании цифровых технологий, а также проводят аудит и проверки на наличие регуляторного контроля в системах цифрового страхования у страховых компаний. Следовательно, внедрение цифровых страховых услуг имеет как выгоды, так и риски, которые должны быть учтены и минимизированы в процессе разработки системы управления рисками в процессе цифровизации страхового бизнеса;

– Страховая компания СПАО Ингосстрах успешно внедряет цифровые страховые услуги и удовлетворяет требованиям, предъявляемым к лидерам российского страхового рынка. В качестве конкретных предложений можно рассмотреть разработку новых функциональных возможностей мобильного приложения, улучшение системы онлайн-обслуживания клиентов и поддержки, а также расширение электронных сервисов для управления полисами;

– Комплекс мер для формирования оптимального портфеля ЦСУ с учетом IT-рисков, включая угрозы информационной безопасности, риски сбоев в работе систем, риски недостаточной производительности систем и риски, связанные с неправильным использованием информационных систем. Для управления цифровыми рисками компания использует ряд мер, включая регулярное тестирование на проникновение и анализ уязвимостей систем; использование специальных технологий и программ для обнаружения и предотвращения кибератак; резервное копирование данных и мониторинг состояния системы; разработку и регулярное обновление стратегий информационной безопасности; обучение персонала и разработку внутренних процедур для предотвращения рисков, связанных с ошибками пользователя.

В целом, оценка возможностей и рисков внедрения цифровых страховых услуг является важным шагом для развития современной страховой индустрии. Страховые компании должны продумать стратегию и постепенно внедрять новые технологии и сервисы, учитывая культурные, организационные и технологические особенности своих компаний. Кроме того, необходимо обеспечивать максимальную прозрачность и

доступность информации для клиентов, а также развивать новые цифровые технологии для улучшения процессов управления рисками и повышения качества обслуживания клиентов.

– Услуги, которые могут способствовать к дальнейшему росту дистанционных услуг:

Большой спрос на удобство и доступность: Современные клиенты хотят получать услуги быстро и удобно, без необходимости посещать страховые компании лично.

Инновационные технологии: С развитием цифровых технологий, таких как искусственный интеллект, блокчейн, интернет вещей и другие, страховые компании могут использовать эти технологии для предоставления более эффективных и точных услуг.

Расширение географического охвата: Дистанционные страховые услуги позволяют страховым компаниям расширять свой географический охват, предоставляя услуги клиентам в любой точке мира, где есть доступ в интернет. Это делает их более конкурентоспособными и позволяет привлекать новых клиентов

Автоматизация процессов: Дистанционные страховые услуги могут значительно упростить процесс оформления страховки и уменьшить время на ее получение.

Оптимизация стоимости: Дистанционные страховые услуги могут значительно снизить затраты на обслуживание клиентов.

Полученные результаты показали, что внедрение дистанционных услуг в страховом бизнесе позволяет улучшить качество обслуживания клиентов, ускорить процесс заключения договоров и обработки заявок на выплату страховых компенсаций, расширить географию своей деятельности и повысить лояльность клиентов. Однако, также были выявлены и риски внедрения таких услуг, которые должны быть учтены при разработке системы управления рисками в процессе цифровизации страхового бизнеса.

Для страховых компаний, которые уже ввели цифровые услуги в свою компанию можно предложить такие рекомендации:

1) Постоянное развитие технологий и инноваций:

– Следить за последними технологическими тенденциями и инновациями в области страхового бизнеса. Будьте в курсе новых возможностей, которые могут улучшить дистанционные услуги и обеспечить лучший опыт для клиентов;

– Исследовать применение искусственного интеллекта (ИИ), машинного обучения и автоматизации в своих процессах. Например, автоматизация процесса подачи заявок на страховку, использование алгоритмов для оценки рисков и расчета премий и т.д.

2) Улучшение клиентского опыта:

– Анализировать данные о клиентах, чтобы понимать их потребности и предпочтения. Использовать данные для персонализации дистанционных услуг и предоставления индивидуальных рекомендаций и предложений;

– Обращать внимание на удобство использования вашей цифровой платформы и приложений. Упростить процессы, сделайте интерфейсы интуитивно понятными и респонсивными, чтобы клиенты могли легко и быстро получить доступ к необходимым услугам;

Постоянно совершенствовать каналы коммуникации с клиентами, включать онлайн-чаты, обратную связь через приложения, поддержку по телефону и т.д. Обеспечьте оперативное и качественное обслуживание.

3) Безопасность и защита данных:

– Уделять особое внимание безопасности и защите данных клиентов. Разработать и регулярно обновлять строгие меры безопасности для защиты личной информации клиентов и предотвращения мошенничества;

– Обучать своих сотрудников и клиентов в вопросах безопасности данных и призывать их соблюдать безопасные практики при работе с цифровыми услугами.

4) Исследование рынка и конкуренция:

– Проводить регулярные исследования рынка, чтобы оставаться в курсе конкурентных предложений и новых игроков в индустрии. Изучайте и анализируйте их подходы и инновационные решения, чтобы поддерживать конкурентоспособность ваших дистанционных услуг;

– Оценить отзывы и мнения клиентов о ваших цифровых услугах. Активно собирать обратную связь и используйте ее для постоянного улучшения предложения.

5) Партнерство и сотрудничество:

– Рассмотреть возможности партнерства с технологическими компаниями или стартапами, чтобы использовать их экспертизу и инновационные решения в развитии дистанционных услуг;

– Участвовать в профессиональных сообществах и сетевых мероприятиях, чтобы обмениваться опытом и идеями с другими страховыми компаниями и экспертами в области цифровых услуг.

В целом, исследование показало, что дистанционные услуги в страховом бизнесе имеют перспективы для развития в России и могут быть использованы как инструмент для повышения конкурентоспособности страховых компаний. Однако, при внедрении таких услуг необходимо учитывать риски и разрабатывать систему управления рисками.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ. И ЛИТЕРАТУРЫ

- 1) Абрамов А. Цифровые технологии в страховании: идеи и примеры решений / А. Абрамов // Журнал «Страхование и риск». – 2021. – Т. 4 (70). – С. 17-22.
- 2) Абрамова И. Цифровизация страхового рынка: технологии, тренды, перспективы / И. Абрамова // Журнал «Банковское дело». – 2021. – № 6. – С. 46-52.
- 3) Азимов Р. Р. Цифровая трансформация страховой отрасли в России: вызовы и перспективы / Р. Р. Азимов, А. В. Марьянова // Инновации в экономике и образовании. – 2019. – № 4 (34). – С. 4-10.
- 4) Беляева А.А. Инновации в страховании: цифровые технологии и новые подходы / А.А. Беляев, С.В. Букин, Е.А. Черепанова. – М.: КНОРУС, 2019. – С. 158-163.
- 5) Борисова О.В. Цифровые технологии в страховании: теоретические и прикладные аспекты / О.В. Борисова // Экономика и предпринимательство. – 2018. – № 11-2. – С. 216-219.
- 6) Букин С.В. Цифровые технологии в страховании: актуальные проблемы и перспективы / С.В. Букин, Е.А. Черепанова, А.А. Беляев. – М.: Московский университет имени С. Ю. Витте, 2020. – С. 56-72.
- 7) Булдакова Е. Цифровизация страховых услуг: вызовы и перспективы / Е. Булдакова // Бизнес-журнал "Финансы и кредит". – 2020. – Т. 18 (764). – С. 26-30.
- 8) Буркова Е.М. Цифровые технологии в страховании / Е.М. Буркова, Н.А. Горбунова // Наука и образование: современные технологии. – 2018. – № 3. – С. 142-146.
- 9) Воронкова М.А. Цифровизация страхового рынка: вызовы и перспективы / М.А. Воронкова // Банковское и страховое дело. – 2019. – № 8. – С. 31-37.
- 10) Григорьева Е. И. Использование цифровых технологий в страховой деятельности / Е. И. Григорьева, Т. С. Коваленко // Экономика. Бизнес. Банки. – 2019. – Т. 11, № 1 (31). – С. 19-25.
- 11) Григорьева Т.А. Цифровая трансформация страховых компаний: теоретические и прикладные аспекты / Т.А. Григорьева, Ю.В. Ярмак // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2019. – Т. 12. – № 3. – С. 155-166.
- 12) Гурьев В.К. Страхование в цифровой экономике: вызовы и перспективы / В.К. Гурьев // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 5. – 2018. – Вып. 2. – С. 3-12.
- 13) Дегтярева Е. Н. Искусственный интеллект и страхование: возможности и перспективы / Е. Н. Дегтярева // Экономика и управление. – 2021. – № 5 (184). – С. 20-24.

- 14) Искусственный интеллект в страховании. Бест-практики и перспективы развития // Интернет-журнал «Финансы и кредит». – 2022. – URL: <https://www.fin-izdat.ru/journal/fc/> (дата обращения: 07.03.2023)
- 15) Казанцев А. С. Цифровые технологии в страховании: тенденции и перспективы / А. С. Казанцев, А. Ю. Коротков // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине. – 2019. – Т. 1, № 25. – С. 134-138.
- 16) Капустина Л.В. Цифровые технологии в страховании: особенности и преимущества / Л.В. Капустина, А.М. Ломовцев // Бизнес. Образование. Право. – 2020. – №2. – 40 с.
- 17) Карнаухов М.А. Цифровые технологии в страховании: перспективы и проблемы / М.А. Карнаухов, Ю.В. Глухова // Известия Волгоградского государственного технического университета. – 2018. – Т. 20. – № 11. – С. 16-20.
- 18) Кожевников М.А. Цифровые технологии в страховании: вызовы и возможности / М.А. Кожевников, И.В. Циценко, О.Ю. Савченко – М.: Финансы и статистика, 2020. – С. 204-213.
- 19) Кожевников А. С. Цифровые технологии в страховании: преимущества и перспективы / А. С. Кожевников // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. – 2018. – № 2 (24). – С. 33-36.
- 20) Козлов С.А. Цифровые технологии в страховании: проблемы и перспективы развития / С.А. Козлов // Экономика и предпринимательство. – 2018. – № 11-2. – С. 187-190.
- 21) Колесников А. В. Развитие интернет-страхования в России: перспективы и риски / А. В. Колесников, О. Н. Виноградова // Инновации в экономике и образовании. – 2019. – № 3 (33). – С. 53-57.
- 22) Кондратов А.А. Эволюция российского страхового рынка в условиях цифровой экономики // Вестник НГИЭИ. – 2021. – URL: <http://vestnik.ngiei.ru/>
- 23) Крюкова О.А. Цифровое страхование: преимущества и перспективы развития / О.А. Крюкова // Вестник Самарского государственного экономического университета. – 2019. – № 4. – С. 82-88.
- 24) Кузнецова Т.В. Цифровые технологии в страховой деятельности / Т.В. Кузнецова // Инновации. – 2019. – №3. – 67 с.
- 25) Кузнецова, И. Развитие цифровых сервисов в страховании / И. Кузнецова // Международный научно-исследовательский журнал. – 2021. – Т. 6 (97). – С. 104-107.
- 26) Куликов А. В. Цифровые технологии в страховании: новые возможности и вызовы / А. В. Куликов // Банковские услуги. – 2018. – № 10. – С. 18-23.

- 27) Кутузова О. В. Цифровые технологии в страховании: возможности и угрозы / О. В. Кутузова // Научный вестник Института экономики УрО РАН. – 2020. – № 2. – С. 103-111.
- 28) Ларионова М.Ю. Цифровые технологии в страховании: перспективы и вызовы / М.Ю. Ларионова // Современные проблемы науки и образования. – 2019. – № 6. – С. 135.
- 29) Логинова Е. А. Роль роботов в современном страховании / Е. А. Логинова, О. В. Кулешова // Научный журнал КубГАУ. – 2020. – № 160 (06). – С. 1-12.
- 30) Макарова И.А. Цифровизация страховой деятельности: роль Интернет-технологий / И.А. Макарова, И.В. Шикунова // Кубанский научный вестник. – 2018. – №3. – 45 с.
- 31) Макарова Е. Цифровизация страховых компаний: рост объемов продаж через улучшение опыта клиентов // Бизнес-журнал «РБК» – 2021. – URL: <https://journal.rbc.ru/management/23/07/2021/60f9a62c9a794790b6e8c6e2> (дата обращения 20.03.2023)
- 32) Малахов П.С. Цифровые технологии в страховании и управлении рисками / П.С. Малахов, С.Н. Радченко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 256 с.
- 33) Мартыненко Ю.В. Цифровые технологии в страховании: теоретические и практические аспекты / Ю.В. Мартыненко, Е.В. Степанова // Сборник научных трудов «Инновации в экономике и общественной жизни». – 2020. – Т. 8. – С. 30-34.
- 34) Мирзоян А. В. Цифровизация страхового бизнеса: возможности и угрозы / А. В. Мирзоян // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Экономика. – 2019. – № 4. – С. 551-559.
- 35) Миронов С. В. Цифровые технологии в страховании: перспективы и риски / С. В. Миронов, Е. С. Миронова // Научно-технический вестник информационных технологий, механики и оптики. – 2021. – Т. 21. – № 1. – С. 145-151.
- 36) Мирошник А.И. Цифровые технологии в страховании: возможности и риски / А.И. Мирошник, Л.М. Казакова // Экономика и менеджмент инноваций. – 2022. – URL: https://spravochnick.ru/ekonomika/innovacionnaya_ekonomika_i_ee_formirovanie/menedzhment_innovacionnoy_ekonomiki/
- 37) Михалев Д. В. Использование машинного обучения в страховой деятельности / Д. В. Михалев, А. С. Мушкарцова // Вестник УрФУ. Серия: Экономика и управление. – 2018. – Т. 17, № 2 (180). – С. 187-200.

- 38) Навикова Д.Н. Страхование в эпоху цифровой экономики: новые вызовы и возможности / Д.Н. Новикова, Е.М. Рыбакина, А.С. Фетисова. – М.: КНОРУС, 2020. – С. 21-32.
- 39) Неверова Н.И. Цифровизация страхования: перспективы и риски / Н.И. Неверова, И.М. Рощина, О.М. Чуева. – М.: Московский государственный институт международных отношений, 2020. – 54 с.
- 40) Новоселов Д.А. Цифровые технологии в страховании: перспективы и риски / Д.А. Новоселов, Л.Р. Хайруллина // Материалы Международной научно-практической конференции «Инновационный потенциал экономики: проблемы и перспективы». – 2018.
- 41) Опорина Е. (2020). Цифровизация страхового рынка: перспективы и риски // Финансовая газета – 2020. – URL: <https://www.finanz.ru/novosti/aktsii/tsifrovizaciya-strakhovogo-rynka-perspektivy-i-riski-1029711224> (дата обращения: 20.03.2023)
- 42) Парфенов А. А. Цифровые технологии в страховании: вызовы и перспективы / А. А. Парфенов // Молодой ученый. – 2019. – Т. 1, № 69. – С. 73-75.
- 43) Пахомова Т. И. Использование цифровых технологий в управлении страховой деятельностью / Т. И. Пахомова, Т. С. Московская // Экономические науки. – 2021. – № 3. – С. 112-117.
- 44) Рожкова Н. А. Цифровые технологии в страховой деятельности / Н. А. Рожкова // Вестник Московского университета им. С. Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. – 2018. – № 3. – С. 119-128.
- 45) Салехардцев И. Цифровизация страхового рынка России: вызовы и перспективы / И. Салехардцев // Журнал "Страхование и риск". – 2019. – Т. 2 (56). – С. 20-26.
- 46) Сапрыкин К.А. Страхование на основе цифровых технологий / К.А. Сапрыкин, В.В. Васильев, С.В. Литвинов. – М.: Эксмо, 2019. – 164 с.
- 47) Сидоров А. Г. Цифровые технологии в страховании: особенности и проблемы / А. Г. Сидоров, Е. А. Недоспасова // Научный журнал «Экономика и бизнес». – 2019. – Т. 2. – С. 49-56.
- 48) Скворцова Е.Ю. Цифровые технологии в страховании: тенденции и перспективы развития / Е.Ю. Скворцова // Научно-технический вестник информационных технологий, механики и оптики. – 2020. – №1. – 127 с.
- 49) Смолина Н. В. Цифровизация страховой деятельности: вызовы и перспективы / Н. В. Смолина // Финансы и кредит. – 2021. – Т. 27. – № 1. – С. 204-217.

- 50) Соколова Е.Ю., Малыгина Е.Ю. Цифровые технологии в страховании: перспективы и риски / Е.Ю. Соколова, Е.Ю. Малыгина // Международный журнал экспериментального образования. – 2019. – № 3. – С. 129-131.
- 51) Страхование сегодня // Официальный сайт – URL: <https://www.insur-info.ru/> (дата обращения: 15.04.2023)
- 52) Тимофеева И.В. Цифровизация страхования: тренды и прогнозы / И.В. Тимофеева, А.А. Попов, А.А. Васильев. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2020. – С. 66-69.
- 53) Трифонов С.В. Инновационные технологии в страховании: перспективы и вызовы / С.В. Трифонов // Экономические науки. – 2018. – № 5-2 (41). – С. 41-44.
- 54) Хлызова О.В. Цифровые технологии в страховой деятельности: возможности и вызовы / О.В. Хлызова, Н.В. Громова // Вестник Московского университета имени С.Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. – 2019. – №4. – 36 с.
- 55) Черепанова Е.А. Инновационные подходы к страхованию: цифровые технологии и бизнес-модели / Е.А. Черепанова, С.В. Букин, А.А. Беляев. – М.: Московский государственный университет пищевых производств, 2019. – С. 33-41.
- 56) Чернышева И.В. Цифровые технологии в страховании: перспективы и проблемы/ И.В. Чернышева // Инновационное развитие экономики. – 2018. – Т. 7. – № 3. – С. 94-97.
- 57) "Blockchain and the Insurance Industry: The Impact on the Industry of the Blockchain Technology" by Ruediger Kirschbaum // The Journal of Risk and Insurance. – 2018. – Vol. 85, No. 2, P. 387-408.
- 58) "Digital Insurance: Business Innovation in the Post-Crisis Era" by Ingo Weber // Palgrave Macmillan. – 2016. – P. 1-250.
- 59) "Insurtech: A guide to insurance in the digital age" by Caribou Honig and Sabine VanderLinden // Springer International Publishing. – 2019. – P. 1-200.
- 60) "Insurtech: The Future of Insurance" by Jay D'Aprile and Jeffery W. Brown // The Journal of Risk and Insurance. – 2019. – Vol. 86, No. 2, P. 285-312.
- 61) "The Digital Transformation of Insurance" by Michael Naylor and Roger Peverelli // The Geneva Papers on Risk and Insurance Issues and Practice. – 2020. – Vol. 45, P. 19-38.
- 62) "The Future of Insurance: From Disruption to Evolution" by Nigel Walsh and Matteo Carbone // Insurance Research Letter. – 2020. – P. 1-10.
- 63) VanderLinden L.B. The Insurtech Book: The Insurance Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and FinTech Visionaries edited by Sabine L.B VanderLinden and Shân M. Millie // John Wiley & Sons. – 2018. – P. 1-400.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анализ цифровых технологий СПАО Ингосстрах и пятерки лидеров российских страховщиков

Таблица А.1 – Оценка состояния цифрового портфеля Ингосстрах в сравнении с пятеркой лидеров российских страховщиков

Компании	Ингосстрах	Росгосстрах	Ренессанс Страхование	Согаз	АльфаСтрахование	Сбербанк Страхование
Мобильное приложение и его функционал	Количество платформ: 3 (iOS, Android, Huawei) Средняя оценка за 2022 год: 4,1	Количество платформ: 2 (iOS, Android) Средняя оценка за 2022 год: 3,9	Количество платформ: 2 (iOS, Android) Средняя оценка за 2022 год: 5,0	Количество платформ: 2 (iOS, Android) Средняя оценка за 2022 год: 3,7	Количество платформ: 3 (iOS, Android, Huawei) Средняя оценка за 2022 год: 4,8	Количество платформ: 3 (iOS, Android, Huawei) Средняя оценка за 2022 год: 4,7
Онлайн-калькулятор	да	да	да	да	да	да
Оформление полисов через интернет	да	да	да	да	да	да
Электронные сервисы для управления полюсами	да	да	да	да	да	да
Электронный документооборот	да	да	да	да	да	да
Онлайн-обслуживание	Телефон (колл-центр); онлайн-звонок с сайта; форма ос / жалобы; заказ обратного звонка; выбор даты и времени обратного звонка; мессенджеры; онлайн-чат.	Телефон (колл-центр); форма ос / жалобы; заказ обратного звонка.	Телефон (колл-центр); онлайн-звонок с сайта; форма ос / жалобы; заказ обратного звонка; выбор даты и времени обратного звонка; мессенджеры; онлайн-чат.	Телефон (колл-центр); форма ос / жалобы; мессенджеры.	Телефон (колл-центр); форма ос / жалобы; мессенджеры; онлайн-чат.	Телефон (колл-центр); форма ос / жалобы; онлайн-чат.

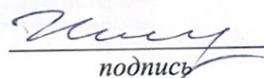
Таблица – Предметный указатель компетенций выпускной квалификационной работы бакалавра на тему «Перспективы развития дистанционных услуг в страховом бизнесе в России»

Компетенция	Структурный элемент работы ¹
ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Главы 1, 2, 3
ОК-4 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Введение, главы 1, 2, 3, Заключение
ОК-7 – способность к самоорганизации и самообразованию.	Введение, главы 1, 2, 3, Заключение
ОПК-1 – способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	Введение, главы 1, 2, 3, Заключение
ОПК-2 – способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач.	Главы 1, 2, 3
ОПК-3 – способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы.	Глава 3
ОПК-4 - способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	Глава 3
ПК-1 – способность собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.	Глава 3
ПК-2 – способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов.	Главы 2, 3
ПК-3 – способность выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами	Глава 3
ПК-5 - способность анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений	Глава 3

¹ Указать номера глав, параграфов работы, в которых раскрывается компетенция

ПК-6 – способность анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей.	Главы 2, 3
ПК-7 – способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет.	Главы 1, 2, 3
ПК-8 – способность использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии.	Главы 1, 3

Руководитель ВКР
 д-р экон. наук, доцент,
 профессор кафедры финансов и учета


 подпись

Т. Л. Ищук

Отчет о проверке на заимствования №1



Автор: Зайцева Ксения Святославовна
 Проверяющий: Семириков Андрей Борисович
 Организация: Томский Государственный Университет

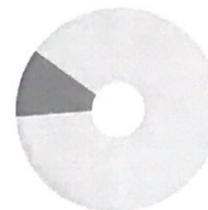
Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат» - <http://tsu.antiplagiat.ru>

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 166
 Начало загрузки: 10.05.2023 14:36:40
 Длительность загрузки: 00:00:16
 Имя исходного файла: ltog_praktiki-vkr.pdf
 Название документа: ltog_praktiki-vkr
 Размер текста: 151 кБ
 Тип документа: Отчет по практике
 Символов в тексте: 154287
 Слов в тексте: 18508
 Число предложений: 1339

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Начало проверки: 10.05.2023 11:36:56
 Длительность проверки: 00:03:09
 Корректировка от 10.05.2023 11:42:53
 Комментарии: [Автосохраненная версия]
 Поиск с учетом редактирования: да
 Проверенные разделы: титульный лист с. 1, содержание с. 2, основная часть с. 3-64, библиография с. 65-69, приложение с. 70
 Модули поиска: ИПС Адилет, Библиография, Сводная коллекция ЭБС, Интернет Плюс, Сводная коллекция РГБ, Цитирование, Переводные заимствования (RuEn), Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (EnRu), Переводные заимствования по коллекции Гарант: аналитика, Переводные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте, Переводные заимствования по Интернету (EnRu), Переводные заимствования по коллекции Интернет в русском сегменте, Переводные заимствования издательства Wiley, eLIBRARY.RU, СПС ГАРАНТ: аналитика, СПС ГАРАНТ: нормативно-правовая документация, Медицина, Диссертации НББ, Коллекция НБУ, Перефразирование по eLIBRARY.RU, Перефразирование по СПС ГАРАНТ: аналитика, Перефразирование по Интернету, Перефразирование по Интернету (EN), Перефразированные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте, Перефразированные заимствования по коллекции Интернет в русском сегменте, Перефразирование по коллекции издательства Wiley, Патенты СССР, РФ, СНГ, СМИ России и СНГ, Шаблонные фразы, Модуль поиска "tsu", Кольцо вузов, Издательство Wiley, Переводные заимствования



СОВПАДЕНИЯ

11,22%

САМОЦИТИРОВАНИЯ

0%

ЦИТИРОВАНИЯ

0%

ОРИГИНАЛЬНОСТЬ

88,78%

Совпадения - фрагменты проверяемого текста, полностью или частично сходные с найденными источниками, за исключением фрагментов, которые система отнесла к цитированию или самоцитированию. Показатель «Совпадения» - это доля фрагментов проверяемого текста, отнесенных к совпадениям, в общем объеме текста.

Самоцитирования - фрагменты проверяемого текста, совпадающие или почти совпадающие с фрагментом текста источника, автором или соавтором которого является автор проверяемого документа. Показатель «Самоцитирования» - это доля фрагментов текста, отнесенных к самоцитированию, в общем объеме текста.

Цитирования - фрагменты проверяемого текста, которые не являются авторскими, но которые система отнесла к корректно оформленным. К цитированиям относятся также шаблонные фразы; библиография; фрагменты текста, найденные модулем поиска «СПС Гарант: нормативно-правовая документация». Показатель «Цитирования» - это доля фрагментов проверяемого текста, отнесенных к цитированию, в общем объеме текста.

Текстовое пересечение - фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.

Источник - документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.

Оригинальный текст - фрагменты проверяемого текста, не обнаруженные ни в одном источнике и не отмеченные ни одним из модулей поиска. Показатель «Оригинальность» - это доля фрагментов проверяемого текста, отнесенных к оригинальному тексту, в общем объеме текста.

«Совпадения», «Цитирования», «Самоцитирования», «Оригинальность» являются отдельными показателями, отображаются в процентах и в сумме дают 100%, что соответствует полному тексту проверяемого документа.

Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые совпадения проверяемого документа с проиндексированными в системе источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности совпадений или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в тексте	Источник	Актуален на	Модуль поиска	Комментарии
[01]	8,33%	не указано	29 Сен 2022	Библиография	
[02]	3,17%	https://calmins.com/wp-content/uploads/2022/09/sdi360-strahovye-2... https://calmins.com	21 Apr 2023	Интернет Плюс	
[03]	3,17%	https://calmins.com/wp-content/uploads/2022/09/sdi360-strahovye-2... https://calmins.com	10 Мая 2023	Интернет Плюс	
[04]	2,93%	ЦИФРОВИЗАЦИЯ СТРАХОВОГО РЫНКА РОССИИ: СОСТОЯНИЕ, ПР... https://elibrary.ru	31 Дек 2021	eLIBRARY.RU	<i>msu</i>
[05]	1,99%	http://www.rppe.ru/new/index.php/rppe/article/download/1784/1629 http://rppe.ru	23 Янв 2023	Интернет Плюс	
[06]	1,6%	Бандуристый, Феликс Федорович Университетах : диссертация ... http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	
[07]	1,5%	не указано	29 Сен 2022	Шаблонные фразы	
[08]	1,48%	Балакирева, Любовь Юрьевна Страхование ответственности как ... http://dlib.rsl.ru	22 Авг 2019	Сводная коллекция РГБ	

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу бакалавра
на тему: «Перспективы развития дистанционных услуг в страховом бизнесе в России» студентки
группы № 271904 Института экономики и менеджмента НИ ТГУ направления подготовки 38.03.01
«Экономика» (уровень бакалавриата), профиль «Финансовая экономика»

Зайцевой Ксении Святославовны

Актуальность темы ВКР

Цифровизация в настоящее время становится массовым явлением, при котором благодаря информационным технологиям изменяются традиционные способы взаимодействия экономических агентов. С 2020 года российские страховые компании активно переводят в онлайн-формат свои страховые продукты и услуги. Онлайн-страхование становится важной частью страхового бизнеса, так как позволяет страховым компаниям получить больше конкурентных преимуществ. При этом происходит как улучшение самого процесса их взаимодействия, так и создание абсолютных новых элементов, обеспечивающих рост бизнеса. Новые технологические возможности позволяют усовершенствовать все аспекты деятельности в страховой сфере. Вместе с тем, многократно возрастает опасность киберрисков: это фишинговые сайты, кража персональных данных при онлайн-оформлении полисов или несанкционированном списании денежных средств с банковской карты и др. В этой связи необходимы исследования для оценки состояния уровня развития дистанционных услуг в страховом бизнесе, выявления складывающихся тенденций, совершенствовании методов управления рисками для принятия оперативных и стратегических решений. С этих позиций данная выпускная квалификационная работа имеет несомненную актуальность.

Степень достижения целей ВКР

Получены результаты по всем задачам для достижения поставленной цели - исследование теоретических и практических аспектов внедрения цифровых страховых услуг (ЦСУ) для определения перспектив их развития в России.

Результатом теоретического анализа явилось уточнение и дополнение понятийного аппарата:

- ✓ в раскрытии содержания понятий «цифровой страховой продукт» (ЦСП) и «цифровая страховая услуга» (ЦСУ);
- ✓ в обобщении и раскрытии основных характеристик ЦСП и ЦСУ с точки зрения материального, маркетингового, правового и клиентского подходов;
- ✓ в выявлении выгод цифровизации страховых услуг для страховщиков, клиентов и экономики;
- ✓ в раскрытии условий предоставления ЦСУ по разным видам страхования для физических и юридических лиц в РФ и других странах;
- ✓ в рассмотрении факторов, влияющих на предоставление ЦСУ;
- ✓ в выявлении видов рисков, возникающих при предоставлении ЦСУ;
- ✓ в раскрытии содержания методов управления данными рисками.

Аналитический результат заключается:

- ✓ в анализе направлений развития ЦСП и ЦСУ в России; внедрении цифровых технологий ТОП-6 российскими страховыми компаниями;
- ✓ в построении рейтинга десятки российских страховщиков по доле электронного страхования на российском страховом рынке, при этом только 38 страховщиков из 175 страховых компаний присутствуют на рынке электронного страхования;
- ✓ в анализе качественных показателей на примере 4 соцсетей: «ВКонтакте», Telegram, «Одноклассники» и «Дзен», показавшим состояние таких показателей, как известность, доступность, быстрота ЦСУ;
- ✓ в выявлении лидеров рейтинга по объему онлайн-продаж среди 22 страховых компаний;
- ✓ в предложениях для компании Ингосстрах на основе анализа его портфеля ЦСП и ЦСУ, его месте на рынке среди пятерки лидеров; стоимости ЦСУ российских и зарубежных страховщиков по отдельным видам страхования, оценке рисков при проведении ЦСУ;
- ✓ в выводах о перспективах развития ЦСП и ЦСУ в России.

Достоинства и недостатки ВКР

1. Самостоятельность суждений автора, глубина теоретического анализа, большой объем фактологического материала и его грамотная обработка, наличие выводов и предложений.
2. Недостаточная аргументация предложений.

Наличие и значимость практических предложений и рекомендаций, сформулированных в ВКР

Предложения, сформулированные в работе, могут быть использованы в учебном процессе по дисциплине «Страхование», полезны для анализируемой компании Ингосстрах, для представителей страхового бизнеса.

Правильность оформления ВКР, включая оценку структуры, стиля, языка изложения, а также использования табличных и графических средств представления информации, в соответствии с правилами, установленными программой ГИА

Работа оформлена в соответствии с установленными требованиями, изложена грамотным языком с применением табличных и графических средств информации.

Степень владения автором работы профессиональными знаниями, умениями и навыками в соответствии с компетенциями

Уровень полученных профессиональных знаний, умений и навыков автора оценивается как высокий.

Выполнение плана-графика написания ВКР в установленные сроки

Работа выполнялась согласно графику, и представлена в срок.

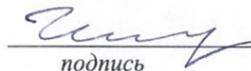
Оценка работы руководителем и рекомендация ВКР к защите

ВКР выполнена на высоком научно-теоретическом уровне, показывает умение автора работать с литературными источниками, правовыми актами, цифровыми данными, иллюстрировать текстовой и цифровой материал, делать самостоятельные выводы и предложения, рекомендуется к защите и оценивается на «отлично».

Заключение о возможности присвоения обучающемуся квалификации «бакалавр» по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».

Зайцевой Ксении Святославовны следует присвоить квалификацию «бакалавр» по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».

Руководитель ВКР
д-р экон. наук, доцент,
профессор кафедры финансов и учета

 Т. Л. Ищук
подпись