

*Попова Е.К.
Студент 3 курс
Факультет Рекламы и связей с общественностью
ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный
университет»
Россия, Москва*

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА ПРОДВИЖЕНИЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

Аннотация: Рассмотрение рынка страхования в цифровой экономике позволило выделить новые тренды в страховании и пути их продвижения и развития. В статье автором обозначены основные направления, включенные в инициативы по цифровизации страхового бизнеса.

Ключевые слова: цифровизация, страховые услуги, страховой рынок, «чатботы», «облачная обработка данных», «технологии с элементами искусственного интеллекта».

*Popova E.K.
Student 1 term
Faculty of advertising and public relations
Russian state University for the Humanities
Russia, Moscow*

IMPACT OF DIGITALIZATION ON THE PROMOTION OF INSURANCE SERVICES

Annotation: Considering the insurance market in the digital economy made it possible to identify new trends in insurance and ways to promote and develop them. In the article, the author outlines the main directions included in the initiatives for the digitalization of the insurance business.

Key words: digitalization, insurance services, insurance market, "chatbots", "cloud data processing", "technologies with elements of artificial intelligence."

Цифровизация, которая проникла практически во все сферы нашей жизни, - одна из глобальных тенденций развития современного российского рынка. На сегодняшнем страховом рынке информационные технологии - это двигатель, который позволяет страховым компаниям успешно взаимодействовать со все более требовательными и нетерпеливыми клиентами. Потребители, знакомые с технологическими новинками и активно использующие их ежедневно, ожидают от страховщиков адекватного уровня технологического обслуживания [6].

Цифровизация экономики в целом и страхового сектора в частности стимулирует ее участников к инновациям. Подобные нововведения необходимы в борьбе за клиентский трафик и снижение различных затрат, что связано с конкуренцией за страховые возможности. Такими новшествами среди различных страховщиков уже стали «чат-бот», «облачная обработка данных», «технологии с элементами искусственного интеллекта» и другие. Эти инновации помогают страховщику персонализировать предложения, улучшать взаимодействие с клиентами и сокращать расходы. Таким образом, по данным BI Intelligence, внедрение «чат-бота» позволяет страховой компании снизить затраты на поддержку клиентов в среднем на 60%. «Технологии с искусственным интеллектом» позволяют решать задачи классификации клиентов и страховых случаев лучше, чем классический метод более чем на 35%. Все это повышает конкурентоспособность страховщиков, сокращая их затраты на приобретение [1].

Еще одним важным элементом оцифровки является необходимость создания удобной возможности покупки - «покупка в один клик». Компании, ориентированные на розничных покупателей, стремятся упростить поиск своих продуктов для клиентов с помощью контекстной и

адаптивной рекламы, упрощения платежей и иногда автоматического приобретения страховых полисов. Автоматическая выдача страховых полисов особенно характерна для страхования здоровья выезжающих за рубеж (ВЗР). Классический пример - это регистрация полиса ВЗД на сайте Тинькофф Страхование, которая занимает около 5 минут и оформляется онлайн, при условии, что покрытие шаблона и условия согласованы. Об этом свидетельствует, в том числе, статистика ЦБ РФ, согласно которой количество премий, выплачиваемых страховым компаниям через Интернет, за последние 5 лет увеличилось почти в семь раз.

Также стоит упомянуть распределенные реестры - «блокчейн», для которых даже существовала страховая компания, принимавшая биткойн-вознаграждения - «INSCOIN». Что еще более важно, он тестирует ту же технологию блокчейна на страховом рынке. Блокчейн определяется как хронологически структурированная база данных блоков, в которой используются хеш-функции для максимальной безопасности и прозрачности. Некоторые западные компании, например Hannover Re, тестируют систему определения политик с использованием «блокчейн». Это, несомненно, может серьезно повлиять на страхование и перестрахование в целом, так как, по мнению автора, приведет к невозможности подделки страховых полисов и договоров перестрахования. Активно анализируются возможности совершения платежей через «блокчейн». Здесь необходимо вспомнить такую компанию, как Ripple, и ее форму расчетов между банками. Это децентрализованная платежная технология, которая позволяет совершать бесплатные и мгновенные платежи в любой точке мира [8].

Основные направления, включенные в инициативы по цифровизации страхового бизнеса:

Маркетинг. Цифровые маркетинговые возможности ориентированы на корпоративные веб-сайты и позволяют напрямую взаимодействовать с потенциальными клиентами. Страховщики жизни / аннуитетов имеют

несколько возможностей, которые являются более продвинутыми, чем их коллеги в этой функциональной области, внедряя механизмы рекомендаций почти вдвое быстрее, чем страховщики общего страхования. Страховщики вводят новшества с помощью порталов продаж и маркетинга, что позволяет им расширять свои продуктовые линейки.

Продажи. Доступ к цифровым учетным записям и транзакционные возможности для процесса продаж используются страховщиками как жизни, так и общего страхования, но менее половины в каждой группе считают свои возможности полностью зрелыми. Результаты успешных программ впечатляют. Некоторые страховщики сократили время получения котировок на 40% через свои порталы.

Андеррайтинг. Возможности цифрового андеррайтинга сосредоточены на внутренних рабочих процессах и областях совместной работы. Единая регистрация широко применяется в обеих группах страховщиков, но менее половины опрошенных страховщиков сообщают о возможностях совместной работы в каналах. Страховщики успешно используют сторонние данные для автоматизации своих процессов андеррайтинга, обеспечивая прямую обработку и сокращение времени подготовки андеррайтингового отчета.

Привлечение клиентов. Помимо традиционных порталов для страхователей, страховщики активно привлекают пилотные проекты для поддержки дополнительных каналов. Почти 40% имеют текущие или планируют пилоты с чат-ботами. Мобильные / SMS-платформы также активно пилотируются. Страховщики начинают сосредотачиваться на клиенте, склонном к цифровым технологиям, инвестируя в решения, которые интегрируются с социальными сетями и другими коммуникационными каналами.

Выставление счетов. Цифровые возможности выставления счетов практически повсеместны как для крупных, так и для средних компаний, но сегодня только 65% страховщиков жизни имеют сервис электронного

выставления счета. Более трети страховщиков тестируют уведомления по всем каналам. Одна из причин, по которой страховщики вкладывают средства в инновационные возможности выставления счетов, заключается в поощрении политики самообслуживания.

Урегулирование убытков. Крупные страховщики значительно более продвинуты в цифровизации урегулирования убытков. Почти 71% крупных страховщиков общего страхования поддерживают мобильное первое уведомление о потерях по сравнению с менее, чем 25% страховщиками среднего размера. Некоторые страховщики работают со сторонними поставщиками дрон-изображений для модернизации своих претензий по катастрофическим рискам, в то время, как другие фокусируются на оцифровке бумажных рабочих процессов.

Инвестиции в цифровизацию обычно направлены на улучшение возможностей портала, внедрение систем управления контентом и улучшение рабочих процессов. Порталы для агентов и потребителей были «рабочей лошадкой» в течение многих лет, но они продолжают оставаться областью инвестиций для страховщиков. Страховщики продолжают расширять возможности самообслуживания, внедрять концепции адаптивного дизайна, а также обновлять веб-дизайн для улучшения взаимодействия с пользователем. Многие страховщики проводят A / B-тестирование для подтверждения изменений и постоянного улучшения. Для получения свежего взгляда на веб-страницы часто привлекаются сторонние специалисты [2].

Контент теперь должен управляться через печать, электронную почту, веб-страницы и социальные сети. Информация также должна обновляться чаще. Страховщики делают значительные инвестиции, чтобы передать управление контентом в руки отделов маркетинга или коммуникаций и устранить любые узкие места ИТ для публикации контента. Контент также доставляется на основе предпочтений потребителей и индивидуализируется для целевых или клиентских

ситуаций [4].

Цифровые возможности сильно изменились за последнее десятилетие и продолжают быстро развиваться. Страховщики должны продолжать переоценивать и переосмысливать свои возможности обслуживания на основе предпочтений агентов и потребителей, а также преимуществ, которые обещает цифровизация. С учетом того, что 50% поколений Y и Z будут работать в 2021 году и более 95% к 2030 году, потребность в цифровых технологиях будет только возрастать. Страховщикам необходимо перейти на цифровые технологии, чтобы оставаться актуальными и согласовывать структуру своих затрат с отраслевыми стандартами.

Использованные источники:

1. Бикоева Д.П. Влияние цифровых технологий на развитие страховой деятельности // Инновации и инвестиции. - 2019. - №5. - С.96-98.
2. Брызгалов Д.В. Цифровизация конкуренции на страховом рынке // Экономика. Налоги. Право. - 2018. - №2. - С.121-128.
3. Брызгалов Д.В. Цифровизация андеррайтинга на российском страховом рынке // ЭТАП. - 2020. - №2. - С.90-102.
4. Пашкова Е.Н. Тенденции Интернет - страхования в условиях цифровизации экономики // МНИЖ. - 2019. - №6-2 (84). - С.14-17.
5. Румянцева А.В., Румянцева Е.И. Социально-экономические аспекты развития страхового рынка: современные инструменты продвижения // Дискуссия. - 2019. - №2 (93). - С.28-36.
6. Сплетугов Ю.А. Информационные технологии на российском страховом рынке: возможности развития // Финансовый журнал. - 2020. - №1. - С.105-116.
7. Цыганов А.А., Брызгалов Д.В. Цифровизация страхового рынка: задачи, проблемы и перспективы // Экономика. Налоги. Право. - 2018. - №2. - С.111-120.
8. Щербакова Н.В., Ильиных Ю.М. Страхование в эпоху цифровых и интернет-технологий // Экономика Профессия Бизнес. - 2019. - №1. - С.83-86.
9. Электронные технологии в страховании: тотальная цифровизация. URL: https://www.raexpert.ru/researches/insurance/ets_2018/ (дата обращения 01.12.2020).