

2. Сыроежин, И. М. Совершенствование системы показателей эффективности и качества / И. М. Сыроежин. — М. : Экономика, 1980. — 192 с.
Syroezhin, I. M. Improving the system of performance indicators and quality / I. M. Syroezhin. — Moscow : Ekonomika, 1980. — 192 p.
3. Адизес, И. Управление жизненным циклом корпорации : пер. с англ. / И. Адизес. — СПб. : Питер, 2007. — 384 с.
Adizes, I. Managing the life cycle of corporations : transl. from engl. / I. Adizes. — St Petersburg : Piter, 2007. — 384 p.
4. Тенденции развития экономики и промышленности в условиях цифровизации / под ред. А. В. Бабкина. — СПб. : Изд-во Политехн. ун-та, 2017. — 658 с.
Trends in the development of economics and industry in the conditions of digitalization / edited by A. V. Babkina. — St Petersburg : Publ. House of Polytechnic Univ., 2017. — 658 p.
5. Азарская, М. А. Оценка непрерывности деятельности организации с использованием метода динамического норматива / М. А. Азарская, В. Л. Поздеев // Учет, анализ и аудит. — 2017. — № 1. — С. 24–32.
Azarskaya, M. A. Evaluation of the continuity of the organization using the method of dynamic standard / M. A. Azarskaya, V. L. Pozdeev // Accounting, analysis and audit. — 2017. — № 1. — P. 24–32.

Статья поступила в редакцию 15.12.2020 г.

УДК 368.01

N. Zhilinskaya
BSUIR (Minsk)
G. Korjenevskaya
Institute of Business BSU(Minsk)

DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE INSURANCE SECTOR OF BELARUS: PROBLEMS AND PROSPECTS

The article examines the use of digital and Internet technologies in the insurance sector of Belarus at the present stage. Special attention is paid to the study of innovative methods of the digital economy, the formation of the need for insurance protection in the conditions of digitalization, the analysis of specific digital technologies, their use by insurance market participants, as well as the study of problems and prospects for the development of digitalization of the Belarusian insurance market.

Keywords: digitalization; digital technologies; digital economy; insurance; insurance market; insurance sector; insurance company; insurance product; insurance policy; Internet insurance; online service; blockchain.

Н. Н. Жилинская
кандидат экономических наук, доцент
БГУИР (Минск)
Г. М. Корженевская
кандидат экономических наук, доцент
Институт бизнеса БГУ (Минск)

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СТРАХОВОМ СЕКТОРЕ БЕЛАРУСИ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

В статье исследовано использование цифровых и интернет-технологий в страховом секторе Беларуси на современном этапе. Особое внимание уделено изучению инновационных методов циф-

ровой экономики, формированию потребности субъектов в страховой защите в условиях цифровизации, анализу специфических цифровых технологий, их использованию субъектами страхового рынка, а также исследованию проблем и перспектив развития цифровизации белорусского страхового рынка.

Ключевые слова: *цифровизация; цифровые технологии; цифровая экономика; страхование; страховой рынок; страховой сектор; страховая организация; страховой продукт; страховой полис; интернет-страхование; онлайн-сервис; блокчейн.*

Мировая практика демонстрирует большие возможности цифрового представления информации во всех сферах жизнедеятельности социума, в том числе страховой. Цифровизация формирует целостные технологические среды обитания (экосистемы, платформы), в рамках которых пользователь может создавать для себя необходимое ему дружественное окружение (технологическое, инструментальное, методическое, документальное, партнерское и т.д.), для того чтобы решать целые классы задач. Процесс цифровой трансформации включает в себя использование различных цифровых технологий с целью оптимизации действующих бизнес-моделей и повышения результативности деятельности. Под такой процедурой понимается введение новейших технологий на постоянной основе, что может привести к полным цифровым изменениям всего общества [1].

Сфера страховых услуг является наиболее динамично развивающимся сегментом финансового рынка. Цифровизация страхования способствует развитию качественно новых организационных структур и кадрового потенциала, реализации новых управленческих решений для новых страховых систем, вызывает необходимость создания адаптированной институциональной среды.

Высокий уровень конкуренции в страховом секторе, растущие требования клиента к услугам, их содержанию, стоимости, получению и использованию предопределяют инновационную индивидуализацию страхового продукта. Процесс цифровизации диверсифицирует продукт, упрощает механизмы страхования, что способствует наиболее полному удовлетворению потребностей страхователей. Цифровизация страхового сектора предполагает внедрение инновационных методов ведения страховой деятельности, развитие интеграционных процессов в системе страхования, формирование и реализацию конкурентных преимуществ, что обеспечивает страховой компании сохранение и привлечение клиентов, значительные возможности роста.

Развитие цифровизации в страховании предусматривает исследование ряда новых явлений. Во-первых, формируется потребность в страховой защите как результат специфических рисков, присущих цифровому обществу. Во-вторых, возникает необходимость разработки специфических цифровых технологий, адаптированных к особенностям ведения страхового бизнеса. В-третьих, существует проблема использования мирового опыта развития цифровизации страховой сферы в страховом секторе отдельных стран.

Для Республики Беларусь тренд цифровизации связан с серьезными вызовами, так как проблемы формирования и развития цифрового общества становятся для нее вопросами национальной безопасности и конкурентоспособности на мировом рынке, вопросами уровня и качества жизни населения внутри страны. Страховая сфера Республики Беларусь эволюционирует в соответствии с развитием цифровизации общества. В республике в основном сформирована единая страховая база данных, активно используются возможности Интернета и достижений в области цифровых технологий как действительно инструмента предоставления услуг страхового рынка. Применение цифровых технологий оптимизирует возможность взаимного действия страховых компаний, государства и клиентов. В результате перехода большинства услуг в область онлайн-сервисов, использования инновационных технологий в страховании («интернет вещей», расширенная аналитика данных, машинное обучение, искусственный интеллект, технологии онлайн-продаж, блокчейн) сокращаются расходы, связанные с предоставлением страхо-

вых услуг, что при прочих равных условиях повышает эффективность функционирования страховых компаний.

В настоящее время белорусские страховщики формируют общую информационную базу, в том числе недобросовестных клиентов. Так, некоторые из них разработали специальные скоринговые системы и подключились к международным базам данных, которые по вин-коду позволяют отследить историю ремонтов машин. Подписаны меморандумы об обмене информацией с коллегами из России и Казахстана [2].

Развитие цифровых технологий реализуется в страховых компаниях по следующим направлениям: интернет-продажи страховых услуг; урегулирование страховых случаев через Интернет. Сегодня в Беларуси владельцы транспорта могут заключить договор внутреннего страхования по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств в электронном виде через официальный сайт страховой организации, через сайты других уполномоченных организаций, например банков, без использования электронной цифровой подписи. Идентификация страхователей осуществляется без их личного присутствия. Подтверждением заключения такого договора будет запись в базе данных Белорусского бюро по транспортному страхованию (может быть сделана как на бумаге, так и на цифровом электронном носителе). При этом страхователь при заключении договора в электронном виде вправе управлять авто без наличия документа, удостоверяющего это заключение (наличие договора страхования проверяет сотрудник ГАИ в электронном виде в базе данных).

В условиях цифровизации страхового сектора активно развивается взаимодействие банков и страховых компаний, что обеспечивает аккумуляцию внутренних инвестиционных ресурсов, приводящих к росту прибыли, является условием стабильности финансовой системы в целом, позволяет снизить финансовые риски банка и страховой компании, предоставить более выгодные условия для клиента.

Так, страховые компании используют сервис ВІВ-РАУОТ ОАО «Белинвестбанк», с помощью которого зачисляются выплаты страхового возмещения прямо на банковскую платежную карточку в режиме онлайн. Новый сервис предоставляет возможность зачислять страховое возмещение на карточку мгновенно, что делает процесс взаимодействия страховой компании с клиентом более комфортным и доступным.

Страховая компания «ТАСК» совместно с БПС-Сбербанк начала предоставлять медицинские онлайн-страховки при причинении вреда здоровью и временной утрате трудоспособности по результатам положительного теста на COVID-19 в учреждениях здравоохранения Беларуси. Онлайн-страховка позволит минимизировать финансовые последствия и компенсировать издержки тем, кто переболел COVID-19.

ОАО «АСБ Беларусбанк» дополнило все договоры страхования по программе «С заботой о детях», заключенные с 23 марта 2020 г., финансовой защитой в случаях заболевания инфекцией, вызванной коронавирусом COVID-19. При этом стоимость страхового полиса не увеличивается. Оформить договор можно онлайн на сайте или в интернет-банкинге.

Использование технологий Big Data («большие данные») и инструментов бизнес-аналитики дает возможность анализировать в режиме реального времени множество различных факторов, влияющих на риски и убыточность, удешевляет и оптимизирует бизнес-процессы страховщиков, предполагает автоматизацию процесса покупки страховых договоров в Интернете (использование мгновенных полисов), а также способствует снижению убытков от мошенничества. Для страхователей с положительной историей страхования и низкими рисками это позволяет приобретать страховые продукты по индивидуальным, более низким, тарифам.

Цифровые технологии дают возможность «включать» страхование как приложение в смартфоне. При необходимости страхователь сможет купить страховку во время поездки (автокаско), во время отъезда (страхование дома).

В Беларуси только начинают развиваться мобильные технологии в страховании. Их использование позволяет упростить взаимодействие застрахованных лиц со страховой компанией, сократить расходы и повысить рентабельность страхового бизнеса. Так, клиентам, которые являются пользователями интернет-банкинга и мобильного банкинга ОАО «Белинвестбанк», предоставляется возможность заключить три вида договоров страхования в электронном виде: добровольное страхование от несчастных случаев (вариант «Стандарт»); добровольное страхование домашнего имущества; добровольное страхование рисков держателей банковских платежных карточек.

Крупнейшая государственная страховая компания Беларуси «Белгосстрах» создала специальное мобильное приложение для автомобилистов. Оформить Извещение о дорожно-транспортном происшествии («Европротокол») можно в электронном виде на любом мобильном устройстве одного из участников ДТП. Для этого с помощью Google Play следует установить мобильное приложение «Белгосстрах» со встроенной функцией «Европротокол». Пока данная услуга доступна только для устройств с операционной системой Android.

Страховая компания «Белнефтестрах» разработала для пользователей два мобильных приложения: ЕВРОПРОТОКОЛ BNS, которое помогает безошибочно заполнить бланк Европротокола в случае ДТП, произошедшего на территории Республики Беларусь, и Aibolit — каталог, куда включены перечень медицинских услуг и расписание работы врачей. Aibolit предоставляет возможность самостоятельно записаться на прием, отменить или перенести запись, в личном кабинете можно контролировать остаток страховой суммы, отслеживать историю посещений, сохранять консультативные заключения и результаты исследований, здесь же сохранены и доступны к просмотру персональные условия программы страхования.

Данные приложения позволяют упростить процесс оформления и предоставления в страховую компанию документов при наступлении страхового случая по самым массовым видам страхования — обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств и добровольному страхованию медицинских расходов. Необходимо осознать, что цифровизация страхового сектора коренным образом изменила ведение страхового бизнеса.

Снижение расходов на ведение дела в страховании, комплексный подход к управлению сложными рисками повышают лояльность клиентов, дают возможность практически индивидуальной кастомизации полисов, формируя новую цифровую культуру. Использование цифровых технологий в обслуживании потребителей требует оптимизации управленческих подходов. Применение инновационных методов вызывает необходимость изменений в кадровом составе страховых организаций, наличия у страховщиков навыков для работы в условиях цифровой экономики. Цифровой трансформации страхового рынка требуется комплексный подход, включающий применение цифровой стратегии, которая будет нацелена на изменение процесса ценообразования услуг, использование облачных технологий, технологий с элементами искусственного интеллекта, чат ботов, оптимизацию организационной структуры.

Вместе с тем цифровизация страхового сектора порождает ряд проблем: высокий уровень страхового мошенничества; потенциальная подверженность операций страхования через Интернет киберпреступлениям; отсутствие полного покрытия территории качественным Интернетом; незаинтересованность страховщиков в массовых видах страхования (прежде всего в автостраховании), которые могли бы выступать драйверами интернет-страхования, вследствие высокого уровня убыточности; общий низкий уровень доверия страховым институтам и страховой культуры [3]. Кроме того, сложность использования цифровых технологий для пожилых людей, которые отдают предпочтение традиционным методам ведения страховой деятельности, является серьезным препятствием для цифровизации страхового сектора в странах с высокой долей пожило-

го населения. Так, в 2018 г. в Республике Беларусь, по данным Белстата, из 2131,5 тыс. граждан старше 60 лет доступ к сети был у 41,3 %, причем только из них 62,4 % входили в нее ежедневно [4].

Существует ряд барьеров как внутреннего, так и внешнего характера, затрудняющих выход страховых организаций с IT-продуктами на рынок (см. таблицу).

Барьеры для входа на рынок интернет-страхования

Внутренние	Внешние
Отсутствие стратегии инновационного развития организации	Отсутствие опыта покупок через Интернет у большей части населения
Большие первоначальные затраты на приобретение и настройку системы	Низкая информационная грамотность населения, особенно у старшего поколения
Высокие затраты на обучение и переподготовку персонала	Невысокое проникновение Интернета в отдельных регионах, особенно в сельской местности
Отсутствие необходимой инфраструктуры внутри организации для создания системы интернет-страхования страховщика	Нехватка релевантной статистики и единой информационной базы по вопросам интернет-страхования
Сложности при проектировании и создании качественного страхового программного продукта	Проблемы обеспечения информационной безопасности

Источники: составлено авторами.

Несмотря на имеющиеся барьеры, страховые компании вынуждены использовать онлайн-продукты, мобильные цифровые платформы. Это обусловлено ужесточением требований к финансовой устойчивости страховщиков, усилением конкуренции на страховом рынке. Кроме того, использование онлайн-продуктов является выгодным для страховых компаний, так как расширяет их возможности в области увеличения продаж и удержания клиентов.

Анализ тенденций развития цифровых технологий позволяет сделать вывод об активном развитии интернет-продаж не только через сайты страховщиков, но и через сайты их партнеров (банки, микрофинансовые организации, интернет-агрегаторы, турагентства и другие организации) [5].

Тенденцией развития страхового рынка является рост интереса страхователей к приобретению индивидуального страхового продукта, для которого необходим сбор больших объемов информации через Интернет. Это неизбежно ведет к удорожанию страховой услуги. Цифровые технологии в страховании позволяют персонализировать предложение страховой услуги через использование технологии Big Data и снизить издержки.

Телематика и телемедицина как автоматизированные устройства сбора информации о страхователе также способствуют значительному снижению расходов по выплатам и улучшению качества обслуживания клиентов. Так, в страховании транспортных средств при разработке индивидуального подхода к страхователю используют статистические данные, получаемые при помощи телематических устройств. Страховщик, устанавливая цену страхового продукта, основывается на телематических данных о стиле управления автомобилем, частоте его использования, что дает возможность получить скидки на страхование аккуратным водителям. Телематика позволяет также снизить риски угона автомобилей и мошенничества, способствует максимально быстрому и удобному доступу клиента к страховщику как на этапе заключения договора, так урегулирования страхового события. Для страховщика же подобные устройства необходимы, чтобы изучить поведение водителей, собрать статистику, которая в будущем позво-

лит предметно говорить о причинах аварий и о том, можно ли их предупредить или избежать.

Кроме того, в некоторых странах «черные ящики» являются одним из пунктов правительственных программ по снижению числа ДТП и пострадавших в них. Например, в США телематические устройства используются уже более 15 лет и сегодня они рекомендованы для установки на все новые автомобили; в Бразилии они устанавливаются на все новые автомобили с 1 января 2016 г.; в Италии наличие «коробок» на новых автомобилях обязательно и закреплено законом с 2012 г. [6]. Телематические технологии в развитых странах используются в страховании имущества (умный дом), страховании грузов и добровольном медицинском страховании (телемедицина).

Следует отметить, что наступление эры бесконтактных коммуникаций ускорит цифровую трансформацию страхового сектора. COVID-19 значительно повлиял на образ жизни и поведение потребителей. Бесконтактное потребление через онлайн-платформы и мобильные устройства, а также интерес к здравоохранению и страхованию резко возросли.

Интересен опыт Украины в этом отношении. В условиях пандемии COVID-19 страховые компании страны предлагают туристам страхование вместе с услугами телемедицины Likar Online, позволяющее получить не только финансовую защиту при страховых случаях (заболевание коронавирусом или другими болезнями), но и дистанционную квалифицированную медицинскую помощь в той стране, где находится клиент. Компания одной из первых предложила телемедицинские услуги для туристов, выезжающих за рубеж, и по данным организации интерес туроператоров к сервису стремительно растет [6].

Приведенные примеры использования цифровых технологий страховщиками других стран необходимо использовать в практике работы страховых организаций Беларуси.

Использование цифровых технологий во внутренних бизнес-процессах страховщика является еще одним направлением развития новых производственных технологий. Блокчейн-технологии позволяют модернизировать все бизнес-процессы и этапы страхования, от покупки до урегулирования страхового случая; снизить риски; стоимость страховой услуги посредством отказа от посредников при заключении договоров страхования; улучшить качество обслуживания страхователей в целом. Заключенные онлайн-договоры страхования сразу отправляются на хранение в распределенную базу данных в сети, где их уже нельзя фальсифицировать. При помощи технологии блокчейн проверяется страховая история любого страхователя, что делает страховую услугу более прозрачной [7].

Результатом анализа является вывод о необходимости придания нового импульса развитию страхового рынка в условиях цифрового общества Беларуси. Цифровизация происходит во всех бизнес-процессах страховой отрасли, от продаж и дистрибуции до разработки страховых продуктов, андеррайтинга и управления претензиями. Модернизация страховой системы обуславливает необходимость эффективного формирования и использования новых технологий в страховании. Для этого необходимы качественная трансформация страхового рынка, разработка мероприятий по различным направлениям цифровой оптимизации страхования, согласование с иными стратегиями развития финансового рынка с целью разработки решений по достижению максимальной результативности деятельности страховых компаний в условиях цифровой экономики.

Применение на практике цифровых страховых технологий обеспечит дальнейшее развитие законодательных норм, регулирующих взаимодействие страховщика и страхователя через Интернет; более высокую рентабельность интернет-продаж страховых услуг и эффективное урегулирование страховых случаев через Интернет; активное использование страховщиками технологий Big Data, направленных на персонализацию страховых услуг, их предложение и урегулирование убытков; увеличение количества пользователей сети Интернет и лиц, осуществляющих операции интернет-коммерции.

Источники

1. *Ablyazov, T.* On competitive potential of organization under conditions of new industrial base formation / T. Ablyazov, V. Asaul // SHS Web of Conf. — 2018. — Vol. 44, № 00003. — 8 p.
2. Реформа страхования: текущая и отложенная [Электронный ресурс] // Экономическая газета. — Режим доступа: <https://neg.by/novosti/otkrytj/reforma-strahovaniya-teku-schaya-i-otlozhennaya>. — Дата доступа: 13.05.2020.
3. *Цыганов, А. А.* Цифровизация страхового рынка: задачи, проблемы и перспективы / А. А. Цыганов, Д. В. Брызгалов // Экономика. Налоги. Право. — 2018. — № 2. — С. 111–120.
Tsyganov, A. A. Digitalization of the insurance market: tasks, problems and prospects / A. A. Tsyganov, D. V. Bryzgalov // Economics. Taxes. Law. — 2018. — № 2. — P. 111–120.
4. Информационное общество в Республике Беларусь [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. — Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by/upload/iblock/d70/d70177df955d97e7780c924986cfe5f1.pdf>. — Дата доступа: 08.12.2020.
5. *Брызгалов, Д. В.* Страхование через интернет: собственные и партнерские продажи, показатели, перспективы развития / Д. В. Брызгалов // Корпоратив. экономика. — 2016. — № 2 (6). — С. 39–46.
Bryzgalov, D. V. Insurance via the Internet: own and partner sales, indicators, development prospects / D. V. Bryzgalov // Corporate Economics. — 2016. — № 2 (6). — P. 39–46.
6. Цифровая трансформация экономики: теория и практика в интеграционных союзах / А. Н. Аюпов [и др.]; под общ. ред. М. Л. Зеленкевич, Н.Н. Бондаренко. — Минск : Ин-т бизнеса БГУ, 2020. — 227 с.
Digital transformation of the economy: theory and practice in integration unions / A. N. Ayupov [et al.]; under the gen. editorship of M. L. Zelenkevich, N. N. Bondarenko. — Minsk : Inst. of Business BSU, 2020. — 227 p.
7. *Корженевская, Г. М.* Новые технологии цифровой экономики в страховании / Г. М. Корженевская // Менеджмент и маркетинг: опыт и проблемы : сб. науч. тр. / под общ. ред. И. Л. Акулича. — Минск : А. Н. Вараксин, 2020. — С. 95–98.
Korjenskaya, G. M. New technologies of the digital economy in insurance / G. M. Korjenskaya // Management and marketing: experience and problems : coll. of sci. papers / under the gen. editorship of I. L. Akulich. — Minsk : A. N. Varaksin, 2020. — P. 95–98.

Статья поступила в редакцию 10.12.2020 г.

УДК 338.24

M. Zhudro
MGOIRO (Mogilev)

ORGANIZATIONAL AND METHODOLOGICAL SUPPORT FOR CARSHARING MANAGERMENTS

The assessment of the practice of using the traditional management for companies interaction is presented in the article. Here has been established the existence of institutional-investment and organizational-technological limitations of the spatio-temporal globalization of the effective application in practice traditional mechanisms for determine the extent of investment, operation, service, administration of the allocation of ownership to actors of market economy including property rights, right to dispose, to use, to insure and to utilize high-productivity and expensive technical resources in high-tech business.

The author has substantiated and proposed organizational and methodological support in high-tech business for carsharing management based on sharing economy.

Keywords: methodology; management; business; algorithm; platform; methods; competitive advantage; carpulling; synergistic effect.