

Секция «Риски и методы воздействия на риск в условиях цифровизации»

## **Использование цифровых технологий в бизнес-процессах страховой организации: международный опыт и роль регулятора**

**Научный руководитель – Полякова Марина Васильевна**

*Алдухова Евгения Владимировна*

*Аспирант*

Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Факультет экономических наук, Москва, Россия  
*E-mail: aldukhova.evgeniya@gmail.com*

В последние годы проблема цифровизации не раз выступала темой панельных дискуссий, а также объектом исследований. Клаус М. Шваб, основатель и президент Давосского форума обозначил, что все новые цифровые технологии несут в себе огромный потенциал для почти каждой отрасли в любой стране [3]. Другие эксперты отмечают, что страховой рынок не является исключением, и рассматривают задачи и перспективы, обусловленные его цифровизацией [1].

Внедрение цифровых технологий на страховом рынке в ближайшем будущем приведет в первую очередь к значимой трансформации традиционных взаимоотношений между страхователем и страховщиком, поскольку использование интернета-вещей, мобильных устройств, больших данных, чат-ботов может применяться на каждой из стадий цикла страхового продукта: от его разработки, прохождения андеррайтинга, маркетинговой стратегии и каналов продвижения до процесса урегулирования убытков и удержания клиентов [4]. Как показал отчет Европейской организации страхования и пенсионного обеспечения (далее - ЕЮРА) в 2019 году среди компаний, охватывающих 60% европейского автомобильного и медицинского страхования, уже треть используют инструменты машинного обучения и искусственного интеллекта. В качестве преимуществ можно выделить персонализацию и повышение доступности страховой услуги для страхователя, улучшенную аналитику по мошенничеству и снижение издержек для страховщика [2].

Следующим направлением цифровизации является усовершенствование внутренних ключевых процессов страховой организации. Один из недавних образцов - автоматизация финансовой деятельности французского перестраховщика Scog с помощью технологической платформы консалтинговой фирмы Accenture. Новая система подготовки отчетности сделала ее более наглядной, а также привела к сокращению рабочей загрузки, позволив отказаться от множества ручных операций [6]. Немалую роль в обновлении действующих информационных систем страховщиков играет внедрение новых регуляторных требований. Например, стандарт МСФО17, вступающий в силу с 2022 года, потребует серьезных инвестиций в технологические решения в результате пересмотра подходов к хранению и аналитике данных.

Отдельного внимания заслуживает изучение роли регулятора, отслеживающего тренды дигитализации страховых услуг. Органы страхового надзора должны контролировать, что новые цифровые технологии, вернее страховщики, использующие их, не нарушают действующего законодательства с точки зрения защиты интересов страхователей. В частности, денежно-кредитное управление Сингапура (Monetary Authority of Singapore) опубликовало принципы применения искусственного интеллекта и аналитики данных финансового сектора Сингапура [5].

В исследовании автор рассматривает международный опыт цифровизации бизнес-процессов страховых компаний. Такого рода анализ необходим для возможной адаптации действующих практик к реалиям российского страхового сектора.

Проведенный обзор позволяет понять основные направления цифровизации деятельности страховых компаний, а также выявить риски и опасности ее внедрения. Учитывая скорость распространения новых технологий в современных условиях, итоги данного исследования должны быть актуальны и интересны широкому кругу исследователей, включающему в себя ученых и профессионалов.

#### Источники и литература

- 1) Цыганов А. А., Брызгалов Д. В. Цифровизация страхового рынка: задачи, проблемы и перспективы // Экономика. Налоги. Право. – 2018. – Т. 11. – №. 2.
- 2) Big data analytics in motor and health insurance: A thematic review. Available at: [http://register.eiopa.europa.eu/Publications/EIOPA\\_BigDataAnalytics\\_ThematicReview\\_April2019.pdf](http://register.eiopa.europa.eu/Publications/EIOPA_BigDataAnalytics_ThematicReview_April2019.pdf)
- 3) Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond. Available at: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>
- 4) Issues Paper on Increasing Digitalisation in Insurance and its Potential Impact on Consumer Outcomes. Available at: <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/issues-papers//file/77816/issues-paper-on-increasing-digitalisation-in-insurance-and-its-potential-impact-on-consumer-outcomes>
- 5) Principles to Promote Fairness, Ethics, Accountability and Transparency (FEAT) in the Use of Artificial Intelligence and Data Analytics in Singapore's Financial Sector. Available at: <https://www.mas.gov.sg/-/media/MAS/News-and-Publications/Monographs-and-Information-Papers/FEAT-Principles-Updated-7-Feb-19.pdf>
- 6) Scor digitalises internal finance function with Accenture. Available at: <https://www.insuranceerm.com/news-comment/scor-digitalises-internal-finance-function-with-accenture.html>