

ЛИТЕРАТУРА

1. Гаврилова К.Д., Кондюрин Е.И. Национальная система российского гостеприимства в условиях внешних негативных факторов: угрозы и новые возможности // Вестник индустрии гостеприимства: международный научный сборник. Выпуск 13. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2023. – 139 с. – 2023. – С. 70.
2. Леонидова Е.Г. Приоритеты и угрозы развития регионального туризма // Регионоведение. – 2022. – Т. 30. – №. 3 (120). – С. 624–646.
3. Розанова Т. П. Антикризисные меры по снижению последствий влияния санкций на сферу туризма России // Управленческие науки. – 2022. – Т. 12. – №. 2. – С. 45–54.
4. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. Раздел: Туризм [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (дата обращения: 14.10.2023).
5. Мишустин утвердил правила возврата средств за покупку туров по России [Электронный ресурс]. URL: <https://ria.ru/20200811/1575620053.html> (дата обращения: 15.10.2023).
6. Ваганова О.В. Россия и санкции // Научный результат. Экономические исследования. 2022. Т.8. № 1. С. 4–11. DOI: 10.18413/2409–1634–2022–8–1–0–1

ПУТИ ТРАНСФОРМАЦИИ НАЦИОНАЛЬНОГО СТРАХОВОГО РЫНКА ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Б.У. Камилов

Директор «Школы страхования»
АО ЭИСК «Узбекивест»

В статье рассматривается понятие «экосистема», вопросы о перспективах развития экосистемы цифровой экономики и результатах ее внедрения, а также результаты изучения мирового опыта по этим вопросам. Целью работы является выявление процессов трансформации в страховой отрасли и тренда развития экосистем. Также, выделены преимущества создания страховых экосистем и стратегии их функционирования, а также основные компоненты для их построения.

Ключевые слова: экосистема цифровой экономики, промышленная революция, трансформация, Big Data, QR-код, конвергенция, цифровая экономика, цифровизация.

WAYS TO TRANSFORM THE NATIONAL INSURANCE MARKET TO INCREASE EFFICIENCY

B.U. Kamilov

Director of the School of Insurance
AO EISK «Uzbekinvest»

The article discusses the concept of “ecosystem”, questions about the prospects for the development of the digital economy ecosystem and the results of its implementation, as well as the results of studying world experience on these issues. The purpose of the work is to identify transformation processes in the insurance industry and trends in the development of ecosystems. Also, the advantages of creating insurance ecosystems and strategies for their functioning, as well as the main components for their construction, are highlighted.

Keywords: digital economy ecosystem, industrial revolution, transformation, Big Data, QR code, convergence, digital economy, digitalization.

Цифровизация задает новые измерения и способы ведения бизнеса не только в его цифровых реалиях, но и в отношении нового подхода к выполнению традиционных и хорошо известных процессов и функций. Страховой сектор является важным элементом современной рыночной инфраструктуры, сопутствующим компонентом экономической и социальной сферы и развитие современного страхового сектора, несомненно, происходит под влиянием глобальных вызовов. На данный момент самым большим риском, с которым сталкивается страховой сектор является способность бизнеса соответствовать структурным и технологическим изменениям, связанным с цифровизацией, которая является обязательной необходимостью и определяющим фактором достижения конкурентных преимуществ страховых компаний.

В настоящее время цифровые технологии изменяют ожидания клиентов и переопределяют границы отраслей. Отрасль страхования также не может избежать этого явления: поскольку традиционные границы отрасли исчезают, платформы и экосистемы в значительной степени будут влиять на будущее страхования.

Экосистема, представляет собой взаимосвязанный набор услуг, который позволяет пользователям удовлетворять разнообразные потребности в одном интегрированном опыте. Экосистемные сервисы повышают интерес к покупке страховых продуктов и обеспечивают высокую лояльность клиентов. Хорошо управляемая платформа, организованная страховой компанией, помогает предоставлять клиентам широкую линейку сервисов и улучшать экономические показатели за счет снижения риска и затрат на претензии (улучшение андеррайтинга, улучшение сегментации клиентов и индивидуальное ценообразование), а также получать дополнительный доход за не страховые продукты и сервисы.

Теоретической и методологической основой исследования послужили методы системного анализа, логического и сравнительного анализа, а также представленные и обоснованные в классических и современных трудах отечественных и зарубежных экономистов концепции и гипотезы развития страхового рынка.

Влиянию цифровизации на развитие и повышение эффективности страхового сектора, и в целом вопросам цифровизации страховой деятельности посвящены работы национальных исследователей таких как Х.М. Шеннаева, И.Х. Абдурахмонова, К.М. Кулдашева, С.С. Гулямова, А.Т. Шермухамедова и зарубежных исследователей, среди которых работы С. McFarlane, D. Cortis, J. Debattista, J. Debono, M. Farrell, Д.В. Брызгалова и А.А. Цыганова.

Цифровая трансформация в страховании прошла три этапа: внедрение цифровых технологий, цифровая оптимизация и цифровая трансформация [1].

Цифровую трансформацию страхования можно определить как культурные, организационные и операционные изменения в страховой организации посредством разумной интеграции цифровых технологий, процессов и компетенций шаг за шагом во всех функциях и на каждом уровне посредством стратегического подхода. Согласно Capgemini Consulting, цифровая трансформация – это внедрение технологий с целью достижения радикальных улучшений производительности, результативности и доли рынка организаций. Это связано с изменением отношений с клиентами, внутренних процессов и ценности предложений в результате использования цифровых технологий в виде мобильных устройств, инструментов анализа данных, социальных сетей и интеллектуальных устройств в сочетании с совершенствованием традиционных технологий, таких как ERP. [2]

Цифровое страхование определяется через удовлетворение потребностей предприятий и населения в страховой защите посредством использования новых цифровых технологий, то есть цифровизации страхового рынка и отношений на нем [3].

Трансформация бизнес-процессов в страховых организациях касается технологических, финансовых, маркетинговых процессов и непосредственных технологий продаж страховых услуг. Развивающаяся интернет-среда не только трансформирует облик самих страховых услуг, но и развивает его, расширяя сегмент интернет-продаж или продаж

через онлайн, что позволяет говорить о сокращении себестоимости продаж, возрастающем тренде удаленных продаж [4].

М. Чернин считает что платформенные решения – не дань моде, а неизбежная форма развития страхования жизни. Если человек может получить не только полис, но и многие полезные для его жизни и здоровья услуги в одной экосистеме, растет его лояльность по отношению к страховщику.

Ключевой особенностью экосистемы является то, что клиент может получить доступ ко всем другим организациям, которые являются частью экосистемы, через одну из участвующих в ней компаний, используя соответствующие услуги, возможно, даже на особых (льготных условиях), которые существуют только в рамках этой экосистемы.

Как отмечает Шеннаев Х.М. «Известно, что, как и во всех сферах, применение цифровых технологий в страховом секторе осуществляется путем создания цифровых платформ в глобальной сети Интернет. Цифровая платформа воплощает в себе техническую архитектуру средств управления и обслуживания, которая подразумевает разработку программных приложений в краткосрочной перспективе» [5].

В страховой отрасли произошли кардинальные преобразования, связанные с рядом факторов, включая возросшие ожидания потребителей, беспрецедентное конкурентное давление, необходимость автоматизации и оптимизации процессов и возросший объем выплаченных страховых возмещений. Каждый страховщик должен принять четыре ключевых стратегических императива: повышение вовлеченности клиентов, расширение страхового предложения, обеспечение упрощения процессов, автоматизации и партнерства с экосистемой.

Исторически возникновение экосистем стало возможным, когда развитие информационных технологий достигло уровня, который позволил организациям собирать, обрабатывать, хранить и предоставлять огромные объемы данных о потребителях товаров и услуг, одновременно создавая эффективную коммуникацию за счет использования всех доступных каналов. Основой, объединяющей организации и предприятия в экосистеме, является единая технологическая платформа, открытая для всех заинтересованных сторон, которая позволяет создавать предложения для наилучшего удовлетворения потребностей клиентов в различных областях (образование, медицина, страхование, розничная торговля, бизнес, финансы и прочее), и с учетом их потребительских предпочтений.

Платформа – это бизнес–модель, которая позволяет нескольким участникам (производителям и потребителям) подключаться к ней, взаимодействовать друг с другом, создавать ценность и обмениваться ею. Между тем экосистема – это взаимосвязанный набор сервисов, который позволяет пользователям удовлетворять различные потребности в рамках единого интегрированного опыта.

Экосистема есть институционально–организационная форма ведения совместного бизнеса, возглавляемая финансовым институтом, клиентоориентированная и реализуемая в рамках определенного уровня конвергенции и использующая конкретный продукт цифровизации, которая за счет использования возможного положительного влияния взаимодействия тенденций экономической конвергенции и цифровизации обеспечивает его высокую эффективность. Финансовые экосистемы могут создаваться в рамках любого уровня конвергенции (внутриsegmentного, межsegmentного и межсекторного). При этом они в совместном бизнесе могут применять различные цифровые продукты.

Электронная база ведения бизнеса, основанная на сложном цифровом продукте, максимально реализует на основе применения новых информационных технологий и цифровых продуктов (Большие данные, Блокчейн, Интернет вещей, телематика, Искусственный интеллект и т. д.) все возможности, повышающие эффективность совместного бизнеса и конкурентоспособность инициатора конвергенции. Тем самым она дает возможность:

- привлекать в совместный бизнес на добровольных и взаимовыгодных началах представителей из разных сегментов и секторов экономики как связанных, так и не связанных технологически с видом деятельности инициатора создания экосистемы;

- создавать модифицированные, конвергированные и новые продукты всех участников совместного бизнеса и предлагать их всем клиентам совместного бизнеса;
- модифицировать клиентоориентированную стратегию инициатора конвергенции;
- предоставлять клиенту экосистемы доступ ко всем продуктам и услугам всех участников экосистемы.

Если при односторонней конвергенции руководителем совместного бизнеса остается ее единственный инициатор, для обозначения такой экосистемы может использоваться термин «монокосистема». Если же при многосторонней конвергенции руководить совместным бизнесом будет несколько экономических субъектов, для описания такой экосистемы может использоваться термин «мультиэкосистема» [6].

Целью создания экосистемы для страховщика–инициатора является повышение своей конкурентоспособности за счет повышения эффективности его бизнеса в рамках экосистемы. Достигнуть эту цель инициатор может за счет сближения своего страхового бизнеса с деятельностью экономических субъектов, работающих на разных сегментах различных секторов экономики.

Однако необходимо понимать, что, так как электронная база ведения бизнеса в рамках экосистемы требует больших вложений, инициаторами могут быть только крупные страховщики.

Все партнеры страховой экосистемы условно могут быть разделены на 2 группы. К первой группе можно отнести тех, чья деятельность связана со сферой деятельности инициатора – со страхованием, и поэтому непосредственно будет способствовать его развитию. Такие партнеры могут выпускать, например, медицинскую технику, оценивающую состояние здоровья, застрахованного в режиме онлайн (часы, браслеты и т.д.). Ко второй группе можно отнести любого партнера, прошедшего критерии отбора в экосистему, который за использование возможностей экосистемы приносит ей и, в первую очередь, ее инициатору–страховщику, дополнительный доход.

Подобный опыт есть у иностранной страховой экосистемы Ping An Insurance. Ping An Insurance – китайский финансовый конгломерат, включающий страховую группу компаний, крупнейшую в мире по состоянию на 2021 год и Ping An Bank. Деятельность группы ведётся по четырём основным направлениям: страхование жизни, страхование имущества, банковские услуги, управление активами, также активно развивает информационные технологии в Китае. Основным регионом деятельности является КНР, включая Гонконг и Макао, однако также представлена в других странах, в частности в США. Количество страховых агентов компании превышает миллион человек, число отделений превышает 5 тысяч, обслуживает 218 млн клиентов.

Вторая по размеру страховая компания мира Ping An потратила 10 лет на строительство экосистемы в пяти сферах: финансы, недвижимость, транспорт, здравоохранение и умный город. Подразделение страхования жизни сильно пострадало от коронавируса, зато ее отдел цифровых услуг (похожий на Amazon Web Services, но более заточенный на финансовый сектор) привлек новых b2b–клиентов, в том числе более 30 банков. Чтобы построить полноценную экосистему, нужны целенаправленные многолетние инвестиции.

К числу важнейших причин создания страховых экосистем относятся следующие:

- любая страховая компания хочет повысить свою конкурентоспособность и эффективность, поэтому механизм экономической конвергенции она может выбрать как метод ее повышения;
- крупнейшие страховые компании обладают достаточными средствами для создания в рамках экосистемы электронной базы, включающей ИТ, платформы ИТ и сети, требующей больших затрат;
- наличие опыта создания экосистем в смежных сегментах финансового рынка, например опыта создания банковских экосистем;

- самостоятельная роль страховщика на страховом рынке или его участие в непрофильных экосистемах как партнера снижает возможности повышения эффективности всего страхового рынка, что также обосновывает актуальность создания страховых экосистем.

Оценку преимуществ и проблем создания страховой экосистемы, обусловленных взаимодействием межсекторной экономической конвергенции и цифровизации, целесообразно провести на уровне:

- инициатора создания страховой экосистемы;
- партнеров экосистемы;
- ее клиентов;
- всей страховой отрасли.

В настоящее время в целях цифровизации страхового рынка республики 23 октября 2021 года издан Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по цифровизации страхового рынка и развитию сферы страхованию жизни» №ПП–5265.

В Постановлении дано поручение Фонду гарантирования страховых выплат совместно с Агентством по развитию страхового рынка при Министерстве финансов и Министерством по развитию информационных технологий и коммуникаций до 1 июня 2022 года обеспечить внедрение Единой автоматизированной информационной системы регистрации и контроля за оборотом всех страховых полисов (далее — Единая информационная система) на базе Единой информационной системы обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

В сегодняшний день АО ЭИСК «Узбекинвест» ведет работу по цифровизации деятельности с зарубежными организациями. Компания разработала программу анализа, оценки рисков, оптимизации всех основных процессов принятия решений и оформления документов.

Компания в дальнейшем также продолжит работу по переводу всех основных бизнес–процессов в цифровой формат на основе технологии искусственного интеллекта.

Страховой отрасли создание страховых экосистем может дать следующие преимущества:

- используемая в рамках страховой экосистемы современная электронная база ведения бизнеса напрямую способствует цифровизации самих функций страховщика, а также созданию и использованию в страховании новых цифровых и информационных продуктов, которые через экосистему попадают на весь национальный страховой рынок;

- приток в страхование через экосистему ресурсов пассивных участников экосистемы, занимающихся не только страхованием и смежными с ним видами деятельности, но и любыми другими видами деятельности. Полученный от них доход инициатор и сама экосистема используют на развитие именно страхового бизнеса, так как это страховая экосистема;

- возможность дополнительного сотрудничества страховщика с теми участниками экосистемы, деятельность которых также будет способствовать развитию страхового рынка. Партнерство внутри экосистемы могло бы охватывать оценку риска, экспертизу, медицину, создание медицинской техники, обслуживание больных и престарелых и т. д.

Партнерство могло бы охватывать медицину, создание медицинской техники, обслуживание больных и престарелых и т. д.

- отказ от создания страховых экосистем для отдельного страховщика может сопровождаться появлением упущенной им выгоды.

Чтобы добиться успеха в экосистемах, страховщикам придется внимательно пересмотреть свои традиционные роли и бизнес–модели и оценить возможности партнерства с игроками в других отраслях. Они также должны понимать, как экосистемы будут смещать пулы ценностей и изменять природу риска. Для страховых компаний

переход от отраслевой к экосистемной перспективе требует значительных изменений в том, как они определяют свою роль в экономике. В настоящее время страховщики выступают в основном как агрегаторы рисков. У них пассивные и ограниченные отношения с клиентами, что увеличивает их подверженность дезинтеграции, дезагрегированию, коммерциализации и невидимости.

Созданию в республике страховых экосистем уровня межсекторной конвергенции способствуют следующие предпосылки:

- каждый страховщик заинтересован в повышении собственной конкурентоспособности, поэтому он может использовать экономическую конвергенцию как механизм ее усиления;

- в республике есть страховые компании, финансовые возможности которых позволяют им в полной мере реализовать в совместном бизнесе все преимущества, которые дает ему использование такого сложного цифрового продукта как ИТ, платформы ИТ и сети, объединяющие их;

- уже есть опыт создания банковских экосистем.

Анализ преимуществ и проблем создания страховой экосистемы, обусловленных именно воздействием цифровизации на межсекторную экономическую конвергенцию, проведен в работе по следующим уровням – инициатор создания страховой экосистемы, партнеры экосистемы, ее клиенты и вся страховая отрасль.

Обоснованно показано, что отказ от создания национальных страховых экосистем межсекторного уровня конвергенции может привести к снижению роли национальной страховой отрасли как самостоятельного института финансовой и социальной защиты.

Исследование вопросов воздействия цифровизации и экономической конвергенции на развитие страхового рынка республики показало, что эти факторы оказывают существенное влияние на его эффективность. Под воздействием цифровизации процессы экономической конвергенции приводят к формированию новых бизнес-моделей с участием страховых организаций – экономических экосистем, в том числе страховых, что свидетельствует о трансформации национального страхового рынка. Учет возможного положительного воздействия на страховщиков обеих тенденций (цифровизации и экономической конвергенции) будет способствовать эффективному развитию всего национального страхового рынка.

ЛИТЕРАТУРА

1. Capgemini, 2011. Digital Transformation: A Road-Map for Billion-Dollar Organizations. Available at: <https://www.capgemini.com/resources/digital-transformation-a-roadmap-for-billiondollar-organizations>

2. Брызгалов Д. В., Грызенкова Ю. В., Цыганов А. А. Перспективы цифровизации страхового дела в России // Финансовый журнал. 2020. Т. 12. № 3. С. 76–90.

3. Козлова О.Н., Котова О.Н. Павловская Е.В. Использование новых каналов сбыта для повышения эффективности работы страховой компании // Вестник ВолГУ. Серия 3. Экономика. Экология. 2017. Т. 19 №2. С. 108–116

4. Кулдашев К.М. Страховой рынок Узбекистана и необходимость создания взаимных страховых обществ // Экономический анализ: теория и практика. 2018. Т. 17. № 4. С. 690–703. DOI: 10.24891/ea .17 .4.690.

5. Постановление Президента Республики Узбекистан №ПП–5265 «О дополнительных мерах по цифровизации страхового рынка и развитию сферы страхованию жизни» от 23.10.2021г.