

Гульнара Кайгородова, Альфія Мустафіна, Гузель Пиркова, Маріола Гжебик, Лариса Белінська

Цифровізація страхового бізнесу: систематизація сумарних ефектів на прикладі Росії

Темпи переведення страхової галузі в цифровий формат відстають від подібних процесів у банківському секторі. Основними завданнями, з якими стикається російський страховик при використанні ІТ-технологій, є автоматизація ділових операцій та формування онлайн-системи взаємодії з клієнтами з основним акцентом на продажі.

Метою дослідження є систематизація ефектів, досягнутих учасниками страхового ринку при впровадженні ІТ-технологій, та визначення стимулів для прискорення цифровізації страхового сектору. Метою переходу російських страховиків на цифрові технології має стати формування клієнтського інтерфейсу з повним циклом послуг, перехід на якісно новий рівень бізнес-процесів при забезпеченні необхідного рівня захисту, а також створення принципово нових і своєчасне оновлення наявних страхових продуктів.

У статті встановлено пріоритетні напрямки ІТ-технологій, які використовуються російськими страховиками: хмарні обчислення, чат-боти та інформаційні ресурси, що забезпечують онлайн-взаємодію з клієнтами. Визначено фактори, що стимулюють цифровізацію страхового сектору: зниження витрат, прискорення бізнес-процесів, покращення якості обслуговування споживачів та підвищення рівня конкурентоспроможності. Сформульовано проблеми та ризики, які заважають страховикам у використанні ІТ-технологій: високі витрати на цифровізацію, відсутність кваліфікованого персоналу, кібер-ризиків та морально-етичні проблеми.

Ключові слова: страхування, InsurTech, ІТ технології, інформаційні системи, бізнес-процеси

Класифікація JEL: G22, O16, O31



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.