

Камилов Бахрамджан Умарджанович
Директор «Школы страхования»
АО ЭИСК «Узбекинвест»

СОЗДАНИЕ СТРАХОВЫХ ЭКОСИСТЕМ КАК ВАЖНЕЙШЕЕ НАПРАВЛЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ТРАНСФОРМАЦИИ НАЦИОНАЛЬНОГО СТРАХОВОГО РЫНКА

Аннотация: 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.

Введение

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.

Методы исследования

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.

Литературный обзор

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 [5].

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 [6].

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» [7].

Результаты.

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.

Возможными наиболее важными инновациями, сопровождающими и формирующими цифровую трансформацию, являются: аналитика больших данных, искусственный интеллект, Интернет вещей (IoT), облачные вычисления, технология блокчейн и т.д. В таблице 1 приведены обобщения, относящиеся к базовым технологиям,

используемым страховщиками, а также преимущества и возможности каждой технологии и ее конкретного применения в страховании.

Таблица 1.

Преимущества и возможности применения информационных технологий в страховании

Технология	Преимущества и возможности	Применение в страховании
Big data	комплексная регистрация и обновление всех информационных потоков в режиме реального времени	страховые рейтинги, оценки, ценообразование, данные о клиентах, персонализированные предложения, перекрестные продажи и т.д.
Искусственный интеллект	повышение эффективности, качества обслуживания клиентов, оптимизация затрат, ускорение процесса обслуживания и устранение повреждений	сегментация клиентов и управление ими, оценка рисков, выявление мошенничества, перекрестные продажи, прозрачность обслуживания, чат-боты, цифровые помощники, роботизированные консультации
Интернет вещей	накопление информации, исследование поведения клиентов, информация в режиме реального времени при обработке претензий, оценка рисков, консультирование клиентов, предотвращение и сокращение потерь	оценка рисков и управление ими, цифровой мониторинг, внедрение новых продуктов, платформы комплексного страхования, автоматизированные вспомогательные услуги, перекрестные продажи, предотвращение мошенничества
Облачные вычисления	эффективность и гибкость процессов; экономия средств на конфигурацию, разработку, аппаратное обеспечение, лицензирование, установку и обслуживание устаревшей системы; доступность данных в любом месте и в любое время	совершенствование коммуникационных процессов, функций самообслуживания, клиентоориентированных облачных продуктов, партнерских моделей для продвижения сотрудничества с брокерами, перекрестных продаж
Блокчейн	доверие, устойчивость и безопасность; эффективная организация информационных потоков, обобщенная, всеобъемлющая база данных информации о клиентах	смарт-контракты, оценка рисков и уточнение страхового тарифа, выявление страхового мошенничества, страхование "по требованию", параметрическое страхование

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 (внутрисегментного, межсегментного 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.

Инициатором создания страховой экосистемы может быть либо один ее активный участник – отдельная национальная страховая компания (односторонняя конвергенция), либо несколько страховых компаний (многосторонняя конвергенция) [8].

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

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 страхования 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.

Обсуждение.

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.

С другой стороны, отказ от создания страховых экосистем тоже будет сопровождаться возможными отрицательными последствиями:

- сейчас в экономике страны наблюдается ситуация, когда непрофильные (не страховые) экосистемы либо создают внутри себя страховые компании, обслуживающие, в первую очередь, клиентов экосистемы, либо привлекают страховщиков как партнеров. Названные страховщики получают доходы, повышенные по сравнению с теми, которые имеет любая самостоятельная страховая компания, работающая вне экосистемы. Однако для развития страховой отрасли было бы лучше, если бы страховые компании были инициаторами создания страховых экосистем – в этом случае они бы получали более высокий доход - не как партнеры экосистемы, а как ее организаторы, и при этом имели бы возможность влияния на развитие самого страхования;

- отказ от создания страховых экосистем приводит к тому, что не все возможности положительного влияния цифровизации на страховую отрасль реализуются. Использование в рамках страховой экосистемы современной электронной базы ведения бизнеса напрямую способствовало бы цифровизации самих функций страховщика, а также созданию и использованию в страховании новых цифровых продуктов. При этом речь идет о том, что страховая экосистема могла бы эти новые технологии предлагать всему национальному страховому рынку;

- отказ от создания страховых экосистем приводит к потере ресурсов, которые могли бы способствовать укреплению и развитию национального страхового рынка. Что это за ресурсы? Прежде всего, это ресурсы и возможности партнеров страховых экосистем. При отказе от страховых экосистем эти потенциальные партнеры уйдут в другие (не страховые) экосистемы, будут развивать их отрасли и приносить дополнительный доход им;

- отказ от создания страховых экосистем приводит к потере тех новых возможностей, которые могли быть обусловлены дополнительным сотрудничеством инициатора страховой экосистемы с теми партнерами, деятельность которых непосредственно могла бы принести эффект для развития самого страхования. Внутри страховой экосистемы могли бы создаваться такие элементы ее инфраструктуры как, например, подразделение или самостоятельная организация по оценке риска, по обработке страховой статистики, по проведению достраховой экспертизы 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.

Заключение и выводы.

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. Переход к экосистемному мышлению будет трудным путешествием для многих страховщиков, но те, кто понимает этот меняющийся ландшафт, могут сделать первые шаги к созданию новых источников дохода.

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. Если бы страховщики потеряли свою дистрибуцию и отношения с клиентами, у них осталось бы мало возможностей для переосмысления своих бизнес-моделей. Принятие экосистемного подхода — переоценка традиционной бизнес-модели и рассмотрение партнерских отношений с игроками как внутри отрасли, так и за ее пределами могло бы оживить цифровые стратегии страховщиков.

Страховые компании обладают мощными аналитическими возможностями по сравнению со своими коллегами в других отраслях, так как аналитика является ключевым компонентом традиционной страховой бизнес-модели. Цифровые экосистемы предоставляют традиционным страховым компаниям ценные возможности использовать аналитику для развития и расширения своих бизнес-моделей. Они могли бы способствовать развитию существующих страховых компаний, за счёт улучшения оценки рисков, например, путем рассмотрения мер безопасности, таких как решения для подключенного дома (connected-home solutions). Страховщики также могут использовать аналитику для улучшения ценообразования и контроля за накоплением рисков.

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.

Использованная 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. McFarlane, C., 2019. *3 Phases to Digital Transformation*. [Online] Available at: <https://www.insurancethoughtleadership.com/three-phases-to-1-transformation>
3. Брызгалов Д. В., Грызенкова Ю. В., Цыганов А. А. Перспективы цифровизации страхового дела в России // Финансовый журнал. 2020. Т. 12. № 3. С. 76–90.
4. 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
5. М. Чернин. <https://consult-cct.ru/ekosistemy-kak-budushchee-strahovyh-produktov>.
6. Радковская Н.П., Фомичева О.Е. Финансовая экосистема - основной тренд цифровой трансформации модели банковского бизнеса //Журнал правовых и экономических исследований. 2018. № 4. С. 186 - 189.
7. Шеннаев Х.М. Суғурта соҳасида рақамли технологияларни қўллашнинг баъзи масалалари. The Intrnational Online Conference Proccedings on Digital Economy: Impacts, Challenges and Prospects. 23rd of April 2020. Tashkent: Management Development Institute of Singapore in Tashkent. ISBN: 978-9943-4969-9-6. – p.162.
8. Чернова Г.В., Писаренко Ж.В., Кузнецова Н.П. Факторы, предпосылки и параметры финансовой конвергенции // Страховое дело. 2017. № 3 (288). С. 3-13.
9. Абдурахмонов И.Х. Ўзбекистонда сугурта тармоқларини рақамлаштириш йуналишлари. // Молия ва банк иши. 2020. № 3. - С. 41– 49.
10. 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.
11. Гулямов С.С., Шермухамедов А.Т. Development of digital economy in the republic of Uzbekistan. VII Uzbek-Indonesian Joint international scientific and practical conference “Innovative development of entrepreneurship” with the framework of scientific and research project” Global economic challenges and national economy development” Tashkent-Jakarta, 2018, September-180–183 p.
12. Козлов А.В. (2010) Интернет-страхование в России // Современные проблемы науки и образования. Электр. науч. журн. № 4. С. 127–131.
13. Постановление Президента Республики Узбекистан №ПП-4412 “О мерах по реформированию и обеспечению ускоренного развития страхового рынка Республики Узбекистан” от 02.08.2019 г.
14. Постановление Президента Республики Узбекистан №ПП-5265 «О дополнительных мерах по цифровизации страхового рынка и развитию сферы страхованию жизни» от 23.10.2021г.