

УДК 368

АНАЛИЗ ВИДОВ И НАПРАВЛЕНИЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СПЕЦИАЛЬНЫХ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ СТРАХОВЫМИ КОМПАНИЯМИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ**И.А. Заварзин**

Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы (РУДН), Москва,
email: igor.zavarzin.98@inbox.ru

Аннотация. Статья посвящена исследованию видов и направлений использования специальных программных средств страховыми компаниями в Российской Федерации в условиях цифровизации экономики. Рассматриваются современные тенденции развития цифровых технологий и их влияние на деятельность страховых компаний, включая автоматизацию процессов страхования, повышение эффективности управления рисками и улучшение качества обслуживания клиентов. Предлагаются рекомендации по оптимизации выбора и внедрения программных решений, учитывающие специфику российского страхового рынка и требования регуляторов. Обосновывается необходимость интеграции современных ИТ-решений в бизнес-процессы страховых организаций для повышения конкурентоспособности и устойчивого развития в цифровой экономике. Анализируются основные направления внедрения программного обеспечения в страховой отрасли. Особое внимание уделяется вопросам информационной безопасности и защите персональных данных клиентов.

Ключевые слова: цифровизация, страховые компании, специальные программные средства, автоматизация, искусственный интеллект, анализ рисков.

ANALYSIS OF TYPES AND DIRECTIONS OF USE OF SPECIAL SOFTWARE TOOLS BY INSURANCE COMPANIES IN THE RUSSIAN FEDERATION IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION**I.A. Zavarzin**

Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba (RUDN), Moscow,
email: igor.zavarzin.98@inbox.ru

Abstract. The article is devoted to the study of the types and directions of use of special software by insurance companies in the Russian Federation in the context of digitalization of the economy. The article considers modern trends in the development of digital technologies and their impact on the activities of insurance companies, including automation of insurance processes, increased risk management efficiency and improved customer service. Recommendations are offered for optimizing the selection and implementation of software solutions that take into account the specifics of the Russian insurance market and regulatory requirements. The need to integrate modern IT solutions into the business processes of insurance organizations to improve competitiveness and sustainable development in the digital economy is substantiated. The main areas of software implementation in the insurance industry are analyzed. Particular attention is paid to information security and protection of clients' personal data.

Keywords: digitalization, insurance companies, special software, automation, artificial intelligence, risk analysis.

Дата поступления статьи в редакцию: 03.08.2025

Дата принятия статьи в печать: 18.09.2025

Введение

Цифровизация экономики оказывает значительное влияние на деятельность страховых компаний, способствуя внедрению новых технологий и специализированных программных средств. Автоматизация процессов позволяет повысить эффективность управления рисками, ускорить обработку заявок и снизить издержки. Современные технологии, такие как Big Data, искусственный интеллект и облачные вычисления, открывают новые возможности для анализа данных, персонализации услуг и улучшения клиентского сервиса. Однако успешное внедрение и эффективное использование таких инструментов требуют учета особенностей российского страхового рынка, соблюдения требований регуляторов и обеспечения информационной безопасности. Настоящая статья направлена на изучение основных направлений и видов использования специальных программных средств страховыми компаниями в условиях цифровизации.

Цель исследования

Цель исследования заключается в выявлении и систематизации ключевых тенденций и направлений использования специальных программных средств страховыми компаниями в Российской Федерации в условиях цифровизации экономики. Исследование направлено на определение наиболее эффективных моделей и инструментов автоматизации, позволяющих оптимизировать процессы управления рисками, повысить качество предоставляемых услуг и обеспечить конкурентоспособность отечественных страховщиков в современной рыночной среде.

Материал и методы исследования

Материалы исследования включают законодательные акты Российской Федерации, регулирующие сферу страхования и защиты персональных данных, отчетные документы Центрального банка РФ и Федеральной службы государственной статистики. Методы исследования основаны на анализе данных, контент-анализе публикаций и нормативных документов, сравнительном изучении опыта российских страховщиков, применяющих специальные программные средства.

Результаты исследования

Страховые компании в России широко применяют специализированные цифровые решения, направленные на улучшение контроля над рисками, ускорение обработки запросов застрахованных, обработку массивов информации и повышение стандартов обслуживания клиентов. Основные виды и направления использования программного обеспечения включают:

1. Автоматизация бизнес-процессов

Страховые компании широко используют специализированное программное обеспечение для автоматизации ключевых аспектов своей деятельности, начиная от оформления полисов и заканчивая обработкой поступивших претензий, а также управлением клиентскими базами данных. Современные системы автоматизации способствуют существенному сокращению временных затрат персонала, минимизации вероятности человеческих ошибок и увеличению прозрачности рабочих процессов.

Одним из ярких примеров успешного применения таких решений служат CRM-системы, предназначенные для оперативного и качественного взаимодействия с клиентами. Они позволяют собирать подробную историю взаимоотношений с каждым клиентом, анализировать предпочтения потребителей и оптимально выстраивать стратегию продвижения страховых продуктов. Благодаря таким инструментам страховые компании могут оперативно обрабатывать запросы клиентов, уменьшать число конфликтных ситуаций и повышать общий уровень удовлетворённости сервисом.

2. Управление рисками и моделирование возможных потерь

Современные технологии открывают страховщикам широкие возможности для комплексного анализа и прогнозирования рисков. Используя специализированные модели и алгоритмы, компании могут точно рассчитывать вероятность наступления тех или иных негативных событий и устанавливать справедливые и привлекательные тарифы для клиентов. Инструменты моделирования рисков позволяют заблаговременно выявлять потенциально опасные сценарии и разрабатывать действенные стратегии снижения возможных ущербов.

3. Анализ данных и Big data-технологии

Особое внимание уделяется применению технологий больших данных (Big Data) для глубокого анализа значительных объёмов информации, поступающей как изнутри самой страховой компании, так и извне. Это позволяет выявлять ранее незамеченные взаимосвязи, определять самые привлекательные рыночные ниши и формировать индивидуальные предложения для каждого клиента. Примерами могут послужить аналитические панели отчетности, а также использование искусственного интеллекта и машинного обучения.

4. Повышение уровня кибербезопасности

Также одно из приоритетных направлений деятельности страховых компаний связано с обеспечением надежной защиты персональных данных, принадлежащих клиентам и сотрудникам, от возможных незаконных утечек. Для минимизации данного риска применяются специализированные системы информационной безопасности, организуется защита от кибератак и соблюдаются требования контролирующих органов финансовой сферы.

Таким образом, программное обеспечение играет ключевую роль в развитии российского страхового сектора, способствуя повышению операционной эффективности, улучшению контроля над рисками и росту удовлетворенности потребителей услуг.

Современная страховая отрасль функционирует исключительно благодаря мощному технологическому фундаменту. Высокопроизводительная компьютерная техника необходима для быстрого анализа больших объемов информации, постоянного мониторинга статистической базы, своевременного формирования отчетных документов и точной калькуляции размеров страховых взносов. Использование передовых информационно-технологических решений существенно повышает продуктивность персонала и общую эффективность организационной структуры. Важнейшую роль играет постоянное расширение функционала используемых программных комплексов. Регулярно разрабатываются и внедряются узкоспециализированные приложения, обеспечивающие грамотный учет финансовых обязательств, точный расчет степени рисков, создание необходимой документации и поддержание эффективной обратной связи с клиентами. Реализация всего комплекса возможностей требует наличия высокопроизводительных рабочих станций, которыми оснащен каждый сотрудник компании [1].

Особенно заметный скачок в техническом обеспечении произошел в 2020 году, обусловленный массовым переходом на удаленный режим работы. Эпидемия коронавируса COVID-19 привела к значительному увеличению численности работников, осуществляющих свою трудовую деятельность вне офисов. Чтобы обеспечить полноценную поддержку такого формата занятости, было принято решение организовать массовую выдачу дополнительного оборудования, включающего персональные компьютеры, способные эффективно взаимодействовать с внутренними корпоративными системами и специализированным ПО.

Анализ же динамики внедрения и применения различных категорий защитных средств показывает единую картину: вплоть до 2018 года наблюдалось постепенное сокращение числа компаний, активно использовавших разнообразные технологии информационной защиты, относительно общего количества фирм в отрасли (рис. 1). Однако в период с 2019 по 2020 год зафиксирован резкий всплеск интереса к подобным инструментам, что сопровождалось существенным ростом числа пользователей соответствующих технологий. После пика, достигнутого в 2020 году, начиная с 2021-го, темпы роста вновь замедлились, демонстрируя умеренную отрицательную динамику к 2023 году.

Страховщики значительно реже внедряют автоматизацию процессов анализа и защиты компьютерных систем (около 60%), что обусловлено рядом факторов. Во-первых, для эффективного функционирования автоматизированных систем требуются специалисты с высоким уровнем квалификации, способные обеспечить правильную эксплуатацию и обслуживание технических средств [2]. Наем таких профессионалов обходится дорого, и страховым компаниям сложно оправдать дополнительные расходы на персонал в условиях жесткой конкуренции и ограниченных бюджетов. Во-вторых, многие страховщики работают с устаревшими технологиями и унаследованными системами, интеграция которых с современными средствами автоматизации является сложной задачей. Это создает дополнительные риски и вызывает опасения относительно устойчивости бизнеса, поскольку изменения требуют значительных временных ресурсов и усилий по адаптации рабочих процессов.

Рис. 1. Динамика доли числа организаций ведущих страховую деятельность и использовавших различные виды средств защиты информации в Российской Федерации за период 2015–2023 гг., %

Источник: составлено автором на основе данных Росстата.

Несмотря на очевидные преимущества повышения надежности и безопасности данных, страховые компании продолжают сталкиваться с серьезными препятствиями на пути автоматизации процессов анализа и защиты компьютерной системы.

Развитие сферы страхования в аспекте использования интернета прошло несколько ключевых этапов, каждый из которых характеризовался изменениями в подходах взаимодействия с клиентами, увеличением объема предоставляемых услуг онлайн и повышением доступности продуктов и сервисов [3].

Со временем страховые компании освоили активное продвижение своей продукции в сети Интернет. Стали появляться удобные веб-интерфейсы для отправки заявлений клиентами дистанционно. Пользователи получили возможность рассчитать стоимость страхового полиса прямо на сайте, проконсультроваться онлайн относительно условий страхования и даже заключить договор страхования виртуально, не выходя из дома. Расширение данного функционала в России произошло в 2010-е годы. В

данный период широкое распространение получили специализированные мобильные сервисы, дающие пользователям прямой доступ к личным кабинетам страхователей, инструменты управления действующими договорами и круглосуточную связь с сотрудниками компаний. Страховщики начали активно внедрять интеграцию цифровых платформ с соцсетями, что способствовало росту лояльности клиентов и дало возможность оперативно создавать индивидуальные предложения для каждого потребителя услуг [4]. На сегодняшний же день мы наблюдаем использование интерактивных чат-ботов, основанных на искусственном интеллекте, позволяющих оперативно решать вопросы клиентов и проводить предварительные расчеты рисков. Многие компании предлагают онлайн-сервисы по урегулированию убытков, отправке документов и проведению видеоконференций для упрощения процедуры оформления. Одним из наиболее востребованных способов применения Интернета компаниями выступает сбор информации о нужных продуктах, работах и сервисах. Согласно исследованиям, такую практику применяют около 90% предприятий. С целью же распространения электронной продукции интернет используется в наименьшей степени – около 20% организаций. Причина кроется в отсутствии единого подхода к оформлению документов при заключении сделок купли-продажи цифрового контента согласно нормам действующего российского законодательства. Такая ситуация создает серьезные правовые барьеры, существенно затрудняя полное внедрение современных интернет-решений в указанную сферу коммерческой деятельности [5]. Отсутствие четких юридических норм повышает риски споров и неопределенности, ограничивая развитие электронного бизнеса и снижая эффективность взаимодействия продавцов и покупателей цифровой продукции (рис. 2).

Рис. 2. Динамика доли числа организаций в сфере страхования, использовавших интернет в различных коммерческих целях в Российской Федерации за период 2015–2023 гг., %
Источник: составлено автором на основе данных Росстата.

Согласно последним данным исследований, проведенных в 2025 году, затраты страховых компаний на информационно-коммуникационные технологии продолжают оставаться высокими и оказывают значительное влияние на динамику развития рынка. Среднее значение расходов на ИКТ колеблется в пределах от 5% до 10% совокупного объема собираемых премий, что наглядно демонстрирует определяющую роль инновационных технологий в функционировании и конкурентоспособности участников страхового сектора экономики. Анализируя динамику изменения расходов на информационные и телекоммуникационные технологии среди субъектов страхового дела, мы видим устойчивый тренд роста соответствующих показателей на протяжении всего рассматриваемого периода (рис. 3). Этот процесс обусловлен несколькими ключевыми факторами:

- 1) Увеличение масштабов конкуренции на российском страховом рынке стимулирует компании искать новые способы привлечения и удержания клиентов посредством внедрения удобных цифровых сервисов и приложений.
- 2) Постоянное ужесточение регуляторных норм и стандартов требует от страховщиков значительных вложений в поддержание высокого уровня кибербезопасности и защиты данных.
- 3) Активное развитие дистанционного взаимодействия с клиентами вынуждает компании модернизировать собственные внутренние системы и повышать производительность ИТ-инфраструктуры.
- 4) Рост популярности телематики и прочих технологий Интернет-вещей создает дополнительные стимулы для расширения использования высокотехнологичных решений в сфере автострахования и других направлений деятельности.

Рис. 3. Динамика затрат на информационные и коммуникационные технологии страховых организаций в Российской Федерации за период 2015–2023 гг., млн руб.
Источник: составлено автором на основе данных Росстата.

Максимальное значение данного параметра фиксируется в 2019 году и достигает отметки в более 117 миллиардов рублей. Данный рост обусловлен рядом факторов, в первую очередь, быстрым внедрением цифровых технологий и развитием кибербезопасности.

Резкий скачок расходов на информационно-коммуникационные технологии отражает решительность российских страховщиков своевременно отвечать на вызовы динамично меняющегося рынка, обе-

спечивать высокое качество клиентского сервиса и соответствовать строгим законодательным нормам. Несмотря на то, что первоначальные капиталовложения заметно влияют на текущие операционные затраты, продуманная стратегия модернизации и систематическое внедрение новейших технических решений создают благоприятные предпосылки для устойчивого роста и укрепления финансового положения компаний в среднесрочной перспективе.

Активное привлечение ИКТ позволяет крупным игрокам сохранять лидерские позиции, предлагать уникальные услуги и расширять спектр предоставляемых продуктов. Параллельно усиливается конкуренция за рынок небольших региональных компаний, которым сложнее поддерживать высокие темпы технологического обновления вследствие ограничений бюджетов и дефицита квалифицированных кадров. Тем не менее, даже небольшие фирмы вынуждены идти по пути цифрового преобразования, поскольку отказ от внедрения современных решений ведет к потере конкурентоспособности и уменьшению прибыльности [6].

Таким образом, цифровизация и все последние инновационные решения коренным образом изменили подходы к ведению бизнеса страховщиков. Цифровая трансформация позволила страховым компаниям выстроить большинство своих бизнес-процессов проще и эффективнее, начиная от процесса заключения договоров до урегулирования убытков. Большие данные и аналитика помогли точнее прогнозировать риски, тем самым давая возможность предлагать персональные условия по страхованию каждому клиенту. Цифровизация значительно повысила доступность страховых услуг, ускорила обслуживание и оптимизировала работу персонала. Всё это усилило конкуренцию и подняло стандарты качества обслуживания, открывая перспективы для дальнейшего роста отрасли в будущем.

Выводы

Проведенный анализ видов и направлений использования специальных программных средств страховыми компаниями показал, что современные технологии открывают возможности для автоматизации большинства направлений деятельности страховщиков. Использование новых цифровых решений напрямую влияет на конкурентоспособность каждой страховой компании.

Однако использование цифровых технологий несет в себе ряд рисков, среди которых защита данных и сложность обучения персонала в новых условиях. Для развития страхового рынка на сегодняшний день необходимо учитывать ряд ключевых факторов и продолжать совершенствовать уже существующие механизмы управления рисками. Именно широкое применение специализированных цифровых решений становится обязательным элементом стабильного роста страховщика, а как следствие и всего рынка страхования. Дальнейшие исследования должны быть направлены на изучение перспективных направлений цифровизации и оценку их влияния на развитие страхового бизнеса в России.

Литература

1. Дементьев В.В., Белкина Т.В. Анализ факторов, влияющих на устойчивость функционирования страховых компаний в цифровой экономике: Учебно-практическое пособие. Челябинск: Южно-Уральский государственный университет, 2023. 296 с.
2. Крылов Д.С., Петухов А.А. Стратегии формирования и оценки инвестиционной привлекательности страховых организаций в цифровой среде. Уфа: Башкирский государственный университет, 2023. 272 с.
3. Григорьева В.А., Федотов А.В. Инвестиционный капитал и цифровые технологии в российском страховании. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2024. 320 с.
4. Александров Д.А., Васин А.С. Цифровизация страхового бизнеса: проблемы и перспективы // Экономика и управление предприятиями: теория и практика. М.: Издательство «Прспект», 2023. 387 с.
5. Осипова Ю.А., Клиентский сервис и его роль в повышении инвестиционной привлекательности. Барнаул: Алтайский государственный университет, 2025. 320 с.
6. Семенов А.В. Цифровизация и корпоративное управление в страховом бизнесе. Нижний Новгород: Нижегородский государственный университет, 2025. 344 с.