**Министерство образования и науки Российской Федерации
Министерство образования Нижегородской области
ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»
(Мининский университет)**

СОВРЕМЕННЫЕ ВОПРОСЫ ФИНАНСОВЫХ И СТРАХОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В МИРОВОМ СООБЩЕСТВЕ

**Сборник статей по материалам III Международной заочной
научно-практической конференции преподавателей вузов,
ученых, специалистов, аспирантов, студентов
(1 апреля 2017 г.)**

Нижний Новгород
2017

ББК 65
УДК 336
С 56

Редакционная коллегия:

Винникова И.С., кандидат экономических наук, доцент кафедры страхования, финансов и кредита ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина»

Кузнецова Е.А., старший преподаватель кафедры страхования, финансов и кредита ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина»

Современные вопросы финансовых и страховых отношений в мировом сообществе: сборник статей по материалам III
С 56 Международной научно-практической конференции преподавателей вузов, ученых, специалистов, аспирантов, студентов / Под общ. ред. И.С. Винниковой, Е.А. Кузнецовой. Н.Новгород: Мининский университет, 2017. 196 с.
ISBN 978-5-85219-517-3

Материалы публикуются в авторской редакции.

В сборник включены труды II Международной заочной научно-практической конференции преподавателей вузов, ученых, специалистов, аспирантов, студентов «Современные вопросы финансовых и страховых отношений в мировом сообществе» по секциям:

Секция 1: Современные перспективы развития страховой отрасли.

Секция 2: Актуальные вопросы реализации профессиональной деятельности банковского сектора.

Секция 3: Особенности прикладных наукоемких задач профессиональных игроков финансового рынка.

Секция 4: Актуальные вопросы развития финансовых отношений хозяйствующих субъектов.

Секция 5: Основные направления развития подготовки специалистов финансовой сферы.

ББК 65
УДК 336

ISBN 978-5-85219-517-3

© Мининский университет, 2017

**ПЕРСПЕКТИВЫ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
ОБРАБОТКИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ПОТОКОВ СФЕРЫ УСЛУГ:
ПРАКТИКА СУБЪЕКТОВ СТРАХОВОГО РЫНКА**

*Крайнова О.С.,
к.э.н., доцент, Московский университет им. С.Ю. Витте,
филиал в г. Н. Новгороде
Ребяков Н.С.,*

*студент, Нижегородский государственный педагогический университет
им. К. Минина*

Аннотация: На фоне глобального процесса диджитализации субъекты страхового рынка также планируют всестороннее внедрение высокотехнологичных решений. Некоторая часть страховых предприятий уже активно использует информационные технологии в своей работе. Российский IT-рынок сильно отстает от рынка западных стран, однако это никак не мешает показывать положительную динамику развития.

Ключевые слова: страхование, онлайн-страхование, информационные технологии (IT), логистические потоки, сервисная логистика.

**PROSPECTS OF INTRODUCTION OF ELECTRONIC
TECHNOLOGIES OF PROCESSING OF LOGISTICS FLOWS OF THE
SERVICE SECTOR: PRACTICES OF ENTITIES OF THE INSURANCE
MARKET**

*Kraynova O.S.
candidate of economic science, associate professor
Private university «Moscow Witte University», branch in Nizhny Novgorod
Rebykov N.S.*

student, Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University

Abstract: Against the background of the global process of digitalization, the subjects of the insurance market also plan to fully implement high-tech solutions. Some of the insurance companies are already actively using IT-technologies in their work. The Russian IT market lags far behind the market of Western countries, but this does not prevent to show positive dynamics of development.

Keywords: insurance, online insurance, IT-technologies, logistics flow, logistics service.

В сфере услуг, как нигде проявляется логистизация сервисных потоков, инструментами оптимизации которых выступают различные информационные технологии [1]. Востребованность онлайн-сервисов страховых компаний, включая расчет стоимости полиса, отправку заявок, оплату взносов, продление полисов и др. подтверждена статистикой, предоставляемой ведущими страховщиками на российском рынке.

Страховщики РФ за 2016 г. продали через Интернет полисов на 5,5 млрд. руб. премии. Это на 74% больше, чем годом ранее (3,16 млрд. руб.), свидетельствуют данные ЦБ. Доля онлайн-сборов в общей премии возросла с 0,3% в 2015 г. до 0,47% в 2016 г. Страховщики ожидают рост доли онлайн-продаж страховок до 5% в 2018 г. [5].

Такие инструменты, как «Личный кабинет», «Он-лайн калькулятор услуг» и пр. на официальных сайтах страховых компаний обеспечивают страховщикам высокие показатели продаж страховых продуктов. Так, по

мнению генерального директора СПАО «Ингосстрах» Волкова М.: «... в 2016 г. около 8 млрд. руб. платежей было осуществлено электронно (включая вклад онлайн-канала продаж) [5].

Безусловное преимущество онлайн-канала продаж вызвано круглосуточной поддержкой для потребителей, что позволяет приобретать полис в любое удобное время, не выходя из дома или офиса как с мобильного устройства, так и с компьютера [3]. Кроме того, в условиях конкуренции как страховщиков, так и представленных на рынке страховых продуктов онлайн-сервисы позволяют сравнить условия и стоимость предложения от разных страховщиков.

С точки зрения маркетинговой поддержки продаж онлайн-продажи сопряжены с меньшими операционными издержками, скидка на приобретение страхового продукта может быть для потребителя дополнительным приятным бонусом, как утверждает директор по электронной коммерции «ВТБ Страхование» Литовченко Д.

В дефинициях сервисной логистики продажа страховых полисов через Интернет связывает клиента и страховщика, обеспечивая их лояльность и формируя «возвратную логистику» с быстрым откликом [2].

Около 70% клиентов, оформивших полис онлайн, продлевают его также через Интернет, как отмечает представитель «Тинькофф Страхование».

Рассматривая структуру онлайн-канала продаж, отмечаем, что набирают обороты агрегаторы и лидогенераторы, имеющие высокую популярность у пользователей за счёт возможности сравнить несколько предложений разных компаний. Объемы продаж крупных посредников сравнимы с объемами страховых компаний – лидеров онлайн рынка. Одновременно с этим отмечается явный тренд перехода в мобильные приложения.

Обобщая мнения ведущих страховщиков на рынке, по мнению автором, можно выделить инструментарий электронных технологий, представленный множеством видов программного обеспечения и различных IT-продуктов, к примеру [1]:

- мобильные приложения;
- различные веб-сервисы;
- облачные технологии;
- телематические устройства и др.

Наиболее удобным и популярным способом IT-страхования их представленных на рынке, является страхование через Интернет, так называемое директ-страхование или онлайн-страхование. Как отмечается выше, оно подразумевает под собой дистанционное оформление и продажу полисов, наличие функционального личного кабинета и онлайн-поддержку от компании. Для пользователя способ имеет как преимущества, так и недостатки. Из преимуществ [4]:

- клиент может заключить договор у себя дома;
- исключается необходимость присутствия страхового агента;
- скорость заключения сделки, как правило, не превышает 10 минут.

Недостатки не столь очевидны, но, всё же, достаточно ощутимы:

- из-за отсутствия страхового агента пользователь взваливает на себя ответственность за понимание условий договора;
- такой способ зачастую оказывается более дорогостоящим.

По отношению к компании такой способ также предполагает ряд плюсов и минусов. Плюсы:

- эффективный способ ведения ценовой политики благодаря оценке полученных систематизированных данных;
- накопление базы данных, сегментация клиентов и, как следствие, более гибкая система предложения;
- огромные коммерческие перспективы продажи услуг.

Минусы:

- технологические возможности не позволяют полностью перенести страхование в сеть, так как современная модель онлайн-страхования рассчитана на определенные стандарты и не предполагает творческого подхода к решению индивидуальных запросов клиента;
- законодательные ограничения;
- отсутствие живого общения с клиентами, ведущее к потере доверия со стороны пользователя.

Перечисленные преимущества и недостатки относятся практически ко всем IT-моделям страхования.

В 2017 году, по разным оценкам, более четверти страховщиков направят свои силы на создание, внедрение и распространение различных клиентских сервисов, мобильных приложений и электронной коммерции в страховании. На данный момент объем Интернет-продаж составляет около 20-25% от общего числа сделок [5]. Компании готовы вкладываться в эту отрасль, чтобы соответствовать растущим ожиданиям клиентов и обеспечить, тем самым, стабильные продажи при меньших операционных издержках.

Список литературы

1. Крайнова О.С. Информационное обеспечение моделирования бизнес-процессов логистических систем // Современные научные исследования и инновации. 2017. № 1. [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2017/01/77339>

2. Крайнова О.С. Исследование основных элементов сервисной политики предприятия как инструмента маркетинговой логистики // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. №1 (ч.2). 2017. С.54-59.

3. Крайнова О.С., Лихина Е.В. Современные инструменты планирования личных финансов. В сборнике: Актуальные вопросы финансов и страхования России на современном этапе. Сборник статей по материалам III региональной научно-практической конференции. Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина. 2016. С. 243-245.

4. Огородова М.В., Курылева О.И. Страхование: учебное пособие. Нижний Новгород, Мининский университет, 2015. 103 с.

5. Сборы по онлайн-страхованию за год выросли на 74%. Спектр мнений [Электронный ресурс]. [Электр. ст.]. – Режим доступа: <http://www.asn-news.ru/news/62136> (дата обращения: 13.03.2017).