

ВОПРОСЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СТРАХОВАНИЯ

Для страхования, как инструмента урегулирования негативных последствий, возложен ряд экономических функций. Организация бизнес-процессов системы страхования имеет свои особенности, связанные с содержанием данного вида финансовой деятельности. При наступлении событий, отягощенных негативными последствиями, механизм сглаживания рисков задействуется посредством защиты интересов всех участников страховой системы.

Идентификация внутренних и внешних бизнес-процессов призматического характера страхования активизирует необходимость изучения природы страхового рынка России. Системный подход к обнаружению направлений развития страхового рынка, страховой деятельности и бизнес-процессов, позволяет выявить разнообразие взаимосвязей между элементами и субъектами структуры страхования.

Ключевые слова: бизнес-процесс, страховой рынок России, эффективность страхового бизнеса, страховой продукт, страхование.

**N.V. Kuznetsova,
S.A. Tabakov****EFFICIENCY OF BUSINESS-PROCESSES OF INSURANCE**

A number of economic functions are assigned to insurance as an instrument for resolving negative consequences. The organization of business processes of the insurance system has features related to this type of financial activity. In the event of an event characterized by negative consequences, the mechanism for smoothing out risks is acted upon by protecting the interests of all participants in the insurance system.

Identification of internal and external business processes of a prismatic nature of insurance activates the need to study the nature of the insurance market in Russia. A systematic approach to discovering the directions of development of the insurance market, insurance activity and business processes, allows us to identify the variety of interrelations between the elements and subjects of the insurance structure.

Keywords: business process, the insurance market of Russia, effectiveness of insurance business, insurance product, insurance.

Потенциал развития экономики страны зависит от устойчивости финансовых рынков и финансовых институтов, сформированной инфраструктуры финансовых институтов, развития общерыночного инфраструктурного сервиса, в том числе, страхования [4].

Страховой бизнес, ввиду своей специфики, имеет особое значение в обществе. Страховые экономические отношения выражаются в потреблении и создании страховой услуги. Страхование, как система защиты имущественных

интересов, предполагает формирование специальных фондов и осуществление выплат денежных средств за счет этих целевых фондов при наступлении страхового случая. Взаимоотношения сторон и их интересы выражаются в реализации прав по поводу возмещения ущерба.

К основным бизнес-процессам страхования относятся:

- маркетинг – связан с проведением исследования рынков и конкурентной среды, определением стратегии развития компании и т. д.;
- разработка страховых продуктов и программ страхования – связан с методологией страхования в части разработки правил страхования;
- реализация страховых услуг – продажа страховых продуктов посредством разных каналов продаж (страховые и нестраховые посредники, интернет-продажи);
- андеррайтинг – оценка риска, определение основных условий и критериев заключения договоров страхования;
- сопровождение договора страхования – операционный и бухгалтерский учет страховых операций, контроль дебиторской задолженности, инвестиционная деятельность и т. д.
- урегулирование убытков – прием, рассмотрение заявлений о событиях, имеющих признаки страхового случая, оценка ущерба, принятие решения о страховой выплате [1; 3; 6].

Российский страховой рынок, в разные периоды своей истории, не мог в полном объеме исполнять свои обязательства и быть стабилизатором экономики страны. Это было связано с использованием бизнес-модели наращивания финансового потенциала страховыми компаниями в кризисных условиях, бушующих в стране. Это повлекло за собой усиление мер страхового надзора к требованиям уставного капитала страховых компаний до 120 млн р. Результатом всему стало изменение тарифной политики, страховщики стали уделять большое внимание совершенствованию бизнес-процессов [2].

Кризисные условия породили влияние негативных факторов на развитие страхования: концентрация страхового рынка, ухудшение устойчивости страховых организаций, рост рыночной неопределенности. В условиях изменчивости финансовой среды, важно контролировать тренды, продуцируемые различными рисками, а также анализировать причины проявления негативных последствий. Для оценки финансового состояния в страховании активно используются риск-ориентировочный подход, позволяющий оценить перспективы развития и обеспечить грамотное становление страхового бизнеса. Савенко О. Л. выделяет такие направления совершенствования бизнес-процессов страхования как [5]:

- наличие спроса и предложения на страховом рынке: понимание необходимости в страховой защите (потребность), с одной стороны, и наличие страховщиков, удовлетворяющих такие потребности, с другой;
- усиление роли страхования в развитии экономических отношений;
- «здоровая», «созидательная» конкуренция на страховом рынке;

- совершенствование нормативно-правовой базы, постоянный контроль за соблюдением страхового законодательства субъектами страхования;
- прозрачность страхования;
- использование современных информационных технологий в организации страхования;
- создание и развитие национального образовательного страхового сообщества;
- качественное развитие клиентского сервиса;
- повышение ответственности за мошеннические действия страховых организаций.

Безусловно, совершенствование бизнес-процессов имеет основное значение в страховом бизнесе. Для удовлетворения потребности в страховых услугах необходимо высокое качество со стороны страховщиков. Конкуренция на страховом рынке России не должна идти в разрез с интересами страхователей, тем самым конкуренция должна порождать лучшие страховые продукты с условием их дальнейшего увеличения. Страхование реализует потенциал финансового и экономического развития страны, увеличивая вклад в социальное обеспечение граждан. Для успешной рационализации бизнес-процессов необходимы инновационные технологии и их внедрение в страховой бизнес. Новое поколение потребителей страховых услуг нуждается и в новом подходе. И для успешной страховой деятельности необходимо модернизировать страховой менеджмент и страховой маркетинг.

Эффективность бизнес-процессов в страховании с точки зрения Шевченко И. В. и Чистякова В. В. оценивается через качественные показатели эффективности, к которым относится показатель коэффициента выплат. Положительная динамика данного показателя заставила страховщиков «сменить курс ведения бизнеса». После «безразборного роста национального страхового портфеля», сопровождающегося добровольно-принудительным характером заключения договоров страхования, ростом страхового мошенничества и увеличением негатива к страхованию, страховщики начали проводить более жесткую андеррайтерскую и тарифную политики. Кроме того, эффективность бизнес-процессов связана и с оптимизацией организационной структуры, направленной на сокращение количества структурных подразделений и изменении подходов к построению региональной сети. [7]

По нашему мнению, эффективность бизнес-процессов можно оценить и с позиции качества реализуемой страховой услуги: чем выше качество страховой услуги, тем эффективней бизнес-процессы. Российскому страховому рынку предстоит преобразование ввиду того, что новые бизнес-модели будут качественно отличаться от действующих, и это откроет новые перспективы и тренды страхового бизнеса.

Список используемой литературы

1. Архипов А. П. Страховой менеджмент : учебно-практ. пособие / А. П. Архипов. – М. : Издат. центр ЕАОИ, 2011. – 391 с.

2. Елиферов В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. – М. : ИНФРА-М, 2009. – 319 с.

3. Пахомова Т. В. Моделирование бизнес-процессов страховой деятельности / Т. В. Пахомова, И. В. Смагина, И. И. Сергеева // Вестник ОрелГИЭТ. – 2015. – № 2 (32). – С. 159-164.

4. Приоритеты инновационного развития финансовой системы России / под ред. д-ра экон. наук В. А. Алешина. – М. : Вузовская книга, 2013. – 304 с.

5. Савенко О. Л. Бизнес-процессы в страховании: содержание и эффективность в современных условиях [Электронный ресурс] / О. Л. Савенко // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ». – 2016. – Том 8, № 6. – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/PDF/145EVN616.pdf>.

6. Страховой менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», «Коммерция», «Антикризисное управление» / Никулина Н. Н., Эриашвили Н. Д. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 703 с.

7. Шевченко И. В. Оптимизация бизнес-процессов путем совершенствования логистики информационных потоков (на примере страхования) / И. В. Шевченко // Экономика устойчивого развития. – 2016. – № 1 (25). – С. 424–429.

Информация об авторах

Кузнецова Надежда Васильевна – кандидат экономических наук, доцент, кафедра финансов, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: nadezhda1978@mail.ru.

Табачков Сергей Александрович – студент магистратуры, кафедра финансов, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: spartak.maksimilyan@yandex.ru.

Author

Kuznetsova Nadezhda Vasilievna – PhD in Economics, Chair of Finance, Baikal State University, 11, Lenin str., Irkutsk, 664003, Irkutsk; e-mail: nadezhda1978@mail.ru.

Tabakov Sergey Alexandrovich – master student, Chair of Finance, Baikal State University, 11, Lenin str., Irkutsk, 664003, e-mail: spartak.maksimilyan@yandex.ru.