

Эффективность внедрения цифровых технологий для решения проблемы асимметрии информации в страховой отрасли

Научный руководитель – Антипина Ольга Николаевна

Должикова (Савранская) Анна Михайловна

Аспирант

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Экономический факультет, Кафедра политической экономии, Москва, Россия

E-mail: flyingtothesky@mail.ru

В современном мире информация является одним из базовых факторов, способных сильно влиять на экономическую конъюнктуру рынка. В страховой сфере ситуация еще более критична - в случае, если у компании нет возможности владеть актуальной и достоверной информацией, она вынуждена будет покинуть рынок. В связи с этим на первый план выступают внутрифирменные потоки информации между экономическими агентами.

Исследование посвящено цифровым механизмам решения проблемы асимметрии информации. Основная цель - доказать эффективность внедрения цифровых технологий для снижения информационной асимметрии в страховой отрасли. Результатом исследования является оценка разработанного комплекса мероприятий, снижающих отрицательное воздействие информационной асимметрии на деятельность страховой организации. Анализ базируется на внутренних данных управленческой, финансовой и иных типов отчетности Компании, в которой исследование было апробировано.

Механизмы снижения асимметрии информации можно разделить на следующие четыре группы: [3]:

- анализ и проверка достоверности имеющейся информации об экономических агентах и непосредственных условиях договора;
- снижение необходимости в поиске дополнительной информации;
- прозрачность доступа к информационным ресурсам;
- преодоление оппортунизма, возникающего после заключения договора.

В рамках решения проблемы морального риска [1] в Компании функционирует *Департамент информационной безопасности*, деятельность которого направлена на защиту доступа к конфиденциальным ресурсам. Наиболее значимым цифровым новшеством является персонификация файлов и типов доступа в соответствии с должностными полномочиями сотрудников. Ограничения позволяют исключить мошеннические действия, изъятие или фальсификацию информации.

Также претерпели существенные изменения правила заключения *агентских договоров (АД)*. В 2017 г. был произведен пересмотр и обновление методологической базы, после чего с агентами проводилось дополнительное собеседование сотрудниками Департамента безопасности и переподписание АД. Данная проверка и усовершенствование снизило издержки на дальнейшее оформление договоров и иные аспекты делопроизводства. С января 2019 г. запущен пилотный проект «одного окна», в рамках которого организована специализированная поддержка и контроль деятельности агентов. Это позволило снизить нагрузку на кураторов и оптимизировать процессы взаимодействия.

Для централизации и мониторинга информационных и денежных страховых потоков в 2014 г. была создана *Программа В2В* — полнофункциональное приложение для расчета и оформления договоров с непрерывно обновляющимся функционалом. За прошедшие несколько лет в данном онлайн-приложении появилась возможность не только оформлять

договоры страхования, но и вести учет получения и возврата *бланков строгой отчетности (БСО)*, подписания актов и реестров посредством *электронно-цифровой подписи (ЭЦП)* [4], встроенные напоминания о необходимости пролонгации и многие другие возможности. Для кураторов агентов предоставлен расширенный доступ к учетным записям агентов, благодаря которому можно своевременно отслеживать уровень *просроченной дебиторской задолженности (ПДЗ)*, добавлять комментарии по причинам просрочки и проводить мониторинг оплаты. Эта система позволяет в нарастающей прогрессии увеличивать информационную прозрачность, облегчать работу агентов, кураторов и штатных продавцов. При помощи справочного приложения с подробными текстовыми и видеоинструкциями можно пройти самостоятельное обучение. В Программу В2В также встроена *Система онлайн-андеррайтинга (СОА)*, необходимая для согласования и утверждения решений в случае невозможности автоматического расчета стоимости договора по стандартной процедуре или наличия специфических условий страхования.

В рамках борьбы с проблемой неблагоприятного отбора [2] с 2018 г. введено техническое сопровождение *предстрахового осмотра (ПСО)*. Разработанное экспертами мобильное приложение позволяет в режиме онлайн заполнять данные по заявкам при выезде на объект осмотра, в случае необходимости провести фото/видеосъемку повреждений и предоставленных документов, после чего моментально переслать данные на общий сервер. Данный процесс существенно снижает вероятность фальсификации данных со стороны клиента страховой компании, поскольку актуальная информация сразу же заносится в базу данных.

Поскольку количество цифровых нововведений весьма велико, и могут возникнуть трудности с их эксплуатацией, Компания регулярно организует для агентов и сотрудников тренинги, вебинары и другие типы обучения, в том числе дистанционного. *Цифровые форматы обучения* являются наиболее распространенными, в частности: с 2015 г. проводятся удаленные мини-тренинги, с 2016 г. - вебинары на различную страховую тематику, с 2017 г. - еженедельно проводится вебконференция «час с экспертом». Кроме того, с 2018 г. после установки актуального технического обновления в одну из информационных систем агентам сразу высылается видеоролик для самостоятельного обучения. Данные мероприятия не только снижают проблему асимметрии информации, но и повышают грамотность и конкурентоспособность экономических агентов не только в части оформления страховых продуктов, но и в общеправовых и личностных аспектах - улучшаются навыки деловой переписки, устных коммуникаций с клиентами и сотрудниками, повышается уровень самоорганизации и персональная эффективность в работе.

В проведенном исследовании было доказано, что, каждая из рассматриваемых мер, направленных на снижение вероятности возникновения проблем неблагоприятного отбора и морального риска, по-своему эффективна и приводит к повышению прозрачности информационных потоков. Это доказывает необходимость применения и дальнейшего совершенствования современных цифровых механизмов в страховой индустрии.

Источники и литература

- 1) Антипина О.Н. Асимметрия информации / О.Н. Антипина // Вестник Московского университета. Сер.6. «Экономика». - 2003. - № 2. - С. 110-125
- 2) Антипина О.Н. Асимметрия информации : Окончание. Начало № 2, 2003г. / О.Н. Антипина // Вестник Московского университета. Сер.6. «Экономика» - 2003. - № 3. - С. 71-87
- 3) Курмышев И. Н. Подходы к оценке явления информационной асимметрии / И. Н.

Курмышев // Сегодня и завтра российской экономики. Научно-аналитический сборник. – М: Экономическое образование, 2011. – № 46. – С. 16–19.

4) Единый портал ЭП. URL: <https://iecp.ru/ep>