

Интернет-журнал «Наукovedение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 8, №6 (2016) <http://naukovedenie.ru/vol8-6.php>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/145EVN616.pdf>

Статья опубликована 31.01.2017

Ссылка для цитирования этой статьи:

Савенко О.Л. Бизнес-процессы в страховании: содержание и эффективность в современных условиях // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 8, №6 (2016) <http://naukovedenie.ru/PDF/145EVN616.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 368

Савенко Оксана Леонидовна

ФГОУ ВО «Южный федеральный университет», Россия, Ростов-на-Дону¹

Кандидат экономических наук, доцент

E-mail: kalaberdina_o@mail.ru, olsavenko@sfedu.ru

РИНЦ: http://elibrary.ru/author_items.asp?id=671603

Бизнес-процессы в страховании: содержание и эффективность в современных условиях

Аннотация. В условиях волатильной экономики степень реализации функций, возложенных на страхование, как институт по нивелированию негативных последствий от экзогенных факторов финансово-экономической деятельности, детерминирована содержанием и особенностями организации бизнес-процессов в данной сфере как на уровне отдельно взятой страховой организации, так и страхового рынка, а также финансовой системы в целом. Как наиболее значимый и эффективный (в силу действия определенных оптимизирующих условий) механизм нейтрализации рисков, страхование обеспечивает посредством задействования функционала страховых организаций защиту интересов участников системы страхования при наступлении соответствующих неблагоприятных событий в их жизнедеятельности.

При этом многоаспектный характер категории «страхование», обуславливающий право на существование различных подходов к интерпретации экономической природы страхового рынка, деятельности его субъектов, актуализирует необходимость научного поиска в части идентификации внутренних и внешних бизнес-процессов, отражающих его содержание. Адаптация инструментального аппарата системного подхода к выявлению трендов развития страхового рынка, содержания страховой деятельности и опосредующих ее бизнес-процессов, позволяет раскрыть все многообразие воспроизводственно-институциональных связей и взаимозависимостей между ее структурными элементами и субъектами, обеспечить снижение эффектов волатильной экономической среды на уровне индивидуального и общественного воспроизводства в соответствии с различными этапами их жизненных циклов.

Ключевые слова: страхование; бизнес-процессы; эффективность страхового бизнеса; страховой продукт; страховая услуга; страховой рынок; институт страхования; волатильная экономика

Приоритетными направлениями развития финансово-экономического потенциала российской экономики [1] в настоящее время выступают: устойчивость финансовых рынков и

¹ 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. М. Горького, д. 88, к. 108 (или 112)

финансовых институтов; формирование финансовой инфраструктуры; трансфер финансовых инструментов и технологий; форсайт-исследования в сфере финансов, развитие общерыночного инфраструктурного сервиса, в том числе страхования, страхового бизнеса.

Как экономическая категория страхование выступает объективированной формой выражения экономических отношений, сложившихся в обществе и имеющих особое значение и экономическую природу ввиду специфики страховой услуги, создаваемой и потребляемой посредством реализации страховой деятельности. Как система отношений по защите имущественных интересов населения, хозяйствующих субъектов, а также государства, страхование предполагает необходимость осуществления страховых выплат из сформированных за счет страховых взносов (премий) целевых фондов денежных средств при наступлении в жизни и деятельности экономических субъектов, определенных законом страховых случаев. Взаимозавязка интересов сторон, принимающих участие в страховании, выражается в реализации системы институционально-распределительных отношений по поводу возмещения ущерба в соответствии с тем объемом ответственности, который обусловлен самой экономической природой страхования и состоит в солидарной и замкнутой раскладке ущерба.

Кроме охарактеризованного экономического аспекта страхования, не менее важным выступает и его социальная составляющая, которая также оказывает самое непосредственное влияние на функционирование страхового рынка. Так, например, существует научная позиция, согласно которой реализуемая в настоящее время модель российского страхового рынка не позволяет обеспечить устойчивый тип воспроизводства отечественного страхового капитала. Эта модель наглядно демонстрирует тиражирование технологий, позволяющих достигать в большинстве своем фискальные цели в деятельности и развитии страховых компаний [7].

В социальном аспекте, страхование можно интерпретировать в соответствии с доктриной, разработанной Ходжсоном Дж., согласно которому, обозначается не менее, а иногда даже и более важный аспект - институциональный. Соответственно, как «система установленных и укоренившихся правил, структурирующих социальные взаимодействия» [9], страхование можно идентифицировать как комплементарный институт, обеспечивающий снижение риска ведения бизнеса, а также сохранение устойчивости экономической системы в целом, непрерывности процесса воспроизводства. Тем не менее, только лишь наличие страхования не защищает экономических субъектов, экономику в целом от кризисных явлений, усиления волатильности, замедления темпов экономического роста.

Можно с уверенностью сказать, что в российских условиях рецессия оказала негативное воздействие на страховой рынок, который не смог в полном объеме выполнять роль финансового стабилизатора. Отчасти это было вызвано превалирующей в 2008-2009 гг. на рынке бизнес-моделью наращивания финансового потенциала страховыми компаниями, основанной на демпинге и проявляющейся в недорезервировании. Это обусловило необходимость усиления мер страхового надзора, что проявилось в ужесточении требований к минимальному размеру уставного капитала страховых организаций с поправкой на коэффициенты соответственно законодательно закрепленным объектам страхования от 1 до 4²: в 2010 году его базовая часть составляла 30 млн. руб.; в 2016 году размер базовой части для страховщиков, осуществляющих исключительно медицинское страхование - 60 млн. руб., а для иного страховщика - 120 млн. руб.; в 2017 году запланировано - 120 млн. руб.

² Закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 (действующая редакция) «Об организации страхового дела в РФ» // СПС «Консультант Плюс».

В результате страховые организации были вынуждены пересмотреть свою тарифную политику, обратить самое пристальное внимание на организацию и совершенствование внутренних бизнес-процессов.

Преодоление посткризисных тенденций и эффектов развития страхового бизнеса, связанных с запуском механизма разрушительной конкуренции, а также ростом неопределенности рыночной среды, ухудшением финансовой устойчивости страховых компаний, предполагает необходимость выявления стратегических координат устойчивого развития всей системы страховых отношений, сформировавшейся к настоящему времени³. Поэтому, в условиях растущей неопределенности и волатильности экономической среды, чрезвычайно важно осуществлять мониторинг эффектов, продуцируемых различными рисками, а также исследовать причины их появления и нарастающего усложнения. В теории и методологии оценки финансового состояния страховых компаний, всё больше стали применяться инструменты риск-ориентированного подхода, который в определенной степени позволяет осуществить переход на траекторию устойчивого развития, отвечающего критериям эффективности в данной сфере. Совершенствование бизнес-процессов в страховании предполагает [2]:

1) наличие общественной потребности в страховых услугах и в страховщиках, способных удовлетворить эти потребности в соответствии с ожидаемым со стороны страхователей качеством;

2) реализацию созидательного потенциала конкуренции между страховыми компаниями в части обеспечения интересов участников системы страховых отношений;

3) мониторинг и аудит нормативно-правовой базы страхования и ее соблюдения всеми участниками страхового бизнеса в гармоничном сочетании с развитием института страхового омбудсмена;

4) транспарентность страхового бизнеса, а также составляющих его процессов и подпроцессов;

5) усиление вклада страхования в реализацию финансово-экономического и социально-экономического потенциала развития национальной экономики;

6) быстрая адаптация к изменениям в страховой отрасли и соответствующее экономике знаний внедрение инновационных технологий в организацию страховой деятельности по следующим магистральным направлениям: автоматизация и дигитализация; блокчейн-технологии и онлайн-страхование [4]; развитие страховой электронной коммерции; «умное» страхование; телематические страховые продукты; модульная система персонифицированных страховых сервисов и страховых продуктов (на основе принципа атомарной модульности); банкострахование; мобильный страховой сервис; дизайн финансовых инструментов в страховой индустрии; страховой менеджмент и страховой маркетинг «нового поколения» [12] и т.д.;

7) создание и развитие жизнеспособного национального образовательного страхового кластера, образуемого научным сообществом уровня бакалавриата, магистратуры, аспирантуры и страховых компаний в направлении создания бизнес-моделей [11] в страховании с качественно новым клиентским сервисом [13]. Так, например, в компании «Сбербанк страхование жизни» разработана модель качества страховых продуктов для

³ Распоряжение Правительства РФ от 22 июля 2013 г. № 1293-р «Об утверждении Стратегии развития страховой деятельности в Российской Федерации до 2020 года» // <http://www.garant.ru>.

проведения диагностики и самооценки компании в различных аспектах взаимодействия с клиентами. Согласно данной модели процесс управления качеством включает следующие элементы: 1) параметры продукта, которые задокументированы в полисных документах, 2) качество передачи параметризированной информации о страховом продукте клиенту, 3) механизм реализации этих параметров на практике, т.е. в процессе потребления страхового продукта (на стадии урегулирования убытка, полисных изменений, получении консультаций и т.п.). При этом ключевыми характеристиками второго и третьего элементов становятся: ощущение комфорта во взаимодействии со страховой компанией (или контрагентом, предоставляющим ее продукты); удобство использования данного страхового продукта, а также эмоциональная «позитивность» взаимодействия при продаже и использовании продукта [10];

- 8) усиление ответственности страховщиков за «фроды» (мошенничество) в части:
- применения «оптимизационных» (полулегальных) схем при формировании резервов;
 - осуществления сделок, связанных с уменьшением активов с последующим выводом капитала через офшоры (ОСАО «Россия» осуществила сделки, которые позволили ей уменьшить активы на сумму около 6,5 млрд. руб. [6]);
 - несвоевременных страховых выплат, что нарушает права акторов страховых отношений.

Важно отметить, что для всех страховщиков в интересах борьбы с мошенничеством, учета полисов и убытков, подготовки отчетности необходима общая информационная база данных. Она будет способствовать накоплению необходимых статистических данных для повышения качества андеррайтинга на рынке, что позволит постепенно приблизить рынок к более зрелому цивилизованному состоянию, максимально приближенному к совершенной конкуренции. Усиление интереса исследователей к проблеме повышения конкурентоспособности в сфере страхования вполне очевидно: если с приоритетными направлениями развития страхового рынка в целом уже сложилось определенное представление, то вопросы, связанные с оптимизацией бизнес-процессов в страховых компаниях - еще только находятся в стадии разработки. Существуют различные подходы к содержательной интерпретации бизнес-процесса, в соответствии с которыми он представляет собой логически связанные воедино, повторяющиеся действия по вовлечению ресурсов в процесс производства товаров и услуг, предназначенных для удовлетворения потребностей внешних и/или внутренних потребителей, а также достижения других конкретных результатов [14]. Таким образом, бизнес-процессы (БП) в страховании могут быть идентифицированы как система координационных механизмов, а также соответствующих им технологий управления, которые поэтапно воспроизводят на расширенной основе финансовые результаты оказания страховой услуги (или страховых услуг) (рисунок 1).



Рисунок 1. Блок-схема оптимизации бизнес-процессов в страховании (составлено автором)

Наряду с приведенными на рис. 1 причинами корректировки бизнес-процессов в страховании могут быть также выделены следующие:

- изменения в стратегических ориентирах деятельности страховой компании;
- реструктуризация страховой компании;
- изменения в кадровом составе страховой компании;
- формирование прозрачной системы организации бизнес-процессов;
- переориентация на бизнес-процессы с использованием новейших информационных и управленческих технологий.

Для каждой конкретной компании бизнес-процессы будут иметь свою специфику. Тем не менее, для того, чтобы выработать стандарт оценки их качества, возможно создать эталон, сравнение/сопоставление с параметрами которого и позволит выявить отклонения, негативные тенденции, отрицательные эффекты в развитии страховой компании, а также выработать алгоритм по их преодолению и выходу на траекторию устойчивого развития. Реалистичность описываемых процессов может быть обеспечена посредством сопоставления их системы с функциональными подразделениями страховой компании (рисунок 2).

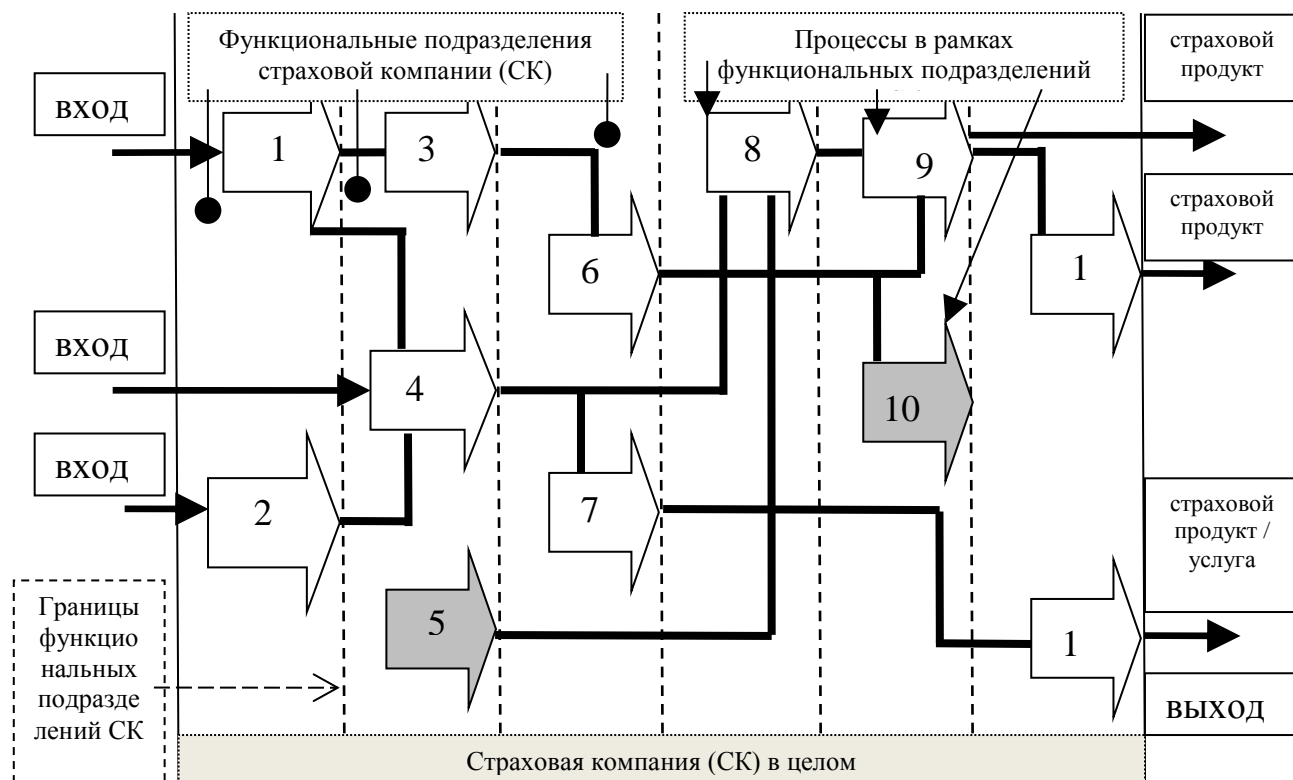


Рисунок 2. Система/сеть процессов в страховой компании
(составлено автором с использованием [5])

Для любой компании, в том числе и страховой, вполне возможна такая ситуация, когда функциональные подразделения не будут в полном объеме обеспечивать решение поставленных перед ними задач, тогда ее организационная структура не будет оптимальной для целей бизнеса [8]. Безусловно, в таком случае можно обеспечить достижение поставленных целей посредством реинжиниринга, перепроектирования. В любом случае необходимо определиться с тем, каким образом будут идентифицированы и при необходимости сгруппированы элементы/подпроцессы, составляющие систему всего бизнес-процесса. Традиционно к таким группам относятся следующие:

- сквозные или межфункциональные процессы, которые проходят через несколько подразделений или всю страховую компанию, пересекая границы функциональных подразделений;
- подпроцессы подразделений или внутрифункциональные - их деятельность осуществляется внутри границ какого-либо функционального подразделения страховой компании;
- функции или операции самого нижнего уровня деятельности организации, т.е. операции, которые выполняет один сотрудник.

Исследование разных уровней детализации страховой деятельности позволяет выявить не только императивы, но и возможные тренды в общей стратегии развития, соотнести их с заданными координатами и параметрами устойчивости, эффективности. В таком аспекте можно идентифицировать деятельность всей страховой компании как процесс, но при этом, и - оказание какой-то определенной страховой услуги - это тоже процесс. Здесь важно осознание того, что страховая компания исследуется сквозь призму процессного подхода,

детерминирующего применение управленческих технологий по отношению к ресурсам и всей ее деятельности, взятых во взаимной увязке.

Бизнес-процессы в страховании могут также различаться в зависимости от реализуемых стратегий. Наилучшей для страховой компании может стать та стратегия, которая обеспечит синергию осуществляемых ею бизнес-процессов. Так называемый синергизм процессов [3], состоит в том, что результаты одного процесса будут способствовать улучшению результатов другого или других процессов. В итоге может быть обеспечен положительный эффект в виде более совершенного координационного механизма для менеджмента страховой компании, роста мотивации и профессионализма сотрудников, оптимизации издержек страховой деятельности, роста операционной и экономической эффективности использования финансовых, трудовых и информационных ресурсов, вовлекаемых в процесс создания страховой услуги, обеспечивающей максимальный уровень лояльности клиента. Переориентация страховой компании на интересы потребителей может быть представлена в виде клиент-ориентированной стратегии - CRM (Customer Relationship Management). Ее достоинство в том, что объективирование на интересах потребителей носит устойчивый долгосрочный характер, поскольку при условии оказания страховых услуг ожидаемого качества (как для продавца, так и для покупателя) будет на постоянной основе происходить приращение клиентской базы. Такая стратегия потенциально может решить еще одну проблему, связанную с организацией бизнес-процессов в страховых компаниях, созданных в виде корпораций - «принципала-агента». По сути дела, передача контрольных полномочий потребителю страховой услуги или клиенту страховой компании предоставит ее менеджменту функцию интеграции (координации) бизнес-процессов в интересах первых.

Декомпозиционный анализ бизнес-процессов в страховании можно считать необходимым, но не достаточным условием по их оптимизации. Безусловно, он позволяет определить ресурсы «на входе» в бизнес-процесс, взаимосвязь функциональных подразделений страховых компаний, но все это может носить технологический характер, в то время как стратегические ориентиры отходят на второй план. Одним из адаптированных к современным условиям инструментов достижения поставленных целей становится дорожная карта стратегического развития страхового бизнеса, которая формируется на уровне компании, ее функциональных подразделений и отдельных сотрудников с учетом таких составляющих, как: финансовая, клиентская, внутренних бизнес-процессов, обучения и роста. Дифференциация дорожных карт предполагает выявление специфики их формирования и реализации в страховании по следующим видам: отраслевым, корпоративным, продуктивно-технологическим, компетентностно-исследовательским. Таким образом, при наличии вышеприведенных императивов и условий оптимизации бизнес-процессов возможно обеспечить рост ценности страховой компании, регламентацию и оптимизацию деятельности, совершенствование координационного механизма деятельности, информационную прозрачность, расширение сфер влияния (например, через создание сети филиалов, завоевания новых рынков сбыта и пр.), обеспечить устойчивое развитие страховых организаций и страховой отрасли в целом.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алешин В.А., Давыденко И.Г., Демина Е.В., Зотова А.И., Кириченко М.В., Коробко С.А., Некрасова И.В., Савенко О.Л., Свиридов О.Ю., Шевченко Д.А. Приоритеты инновационного развития финансовой системы России. М.: Вузовская книга, 2013.
2. Алешин В.А., Савенко О.Л. Управление бизнес-процессами в страховании в контексте устойчивого развития экономики. В сборнике: Актуальные проблемы менеджмента в РФ: качественное совершенствование управления экономикой Материалы международной научно-практической конференции. 2015. С. 187-190.
3. Андерсен Бьёрн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В. Ариничева / Науч. ред. Ю.П. Адлер. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. С. 8.
4. Боровикова А.Г., Савенко О.Л. Возможности и перспективы развития онлайн страхования в России. В сборнике: Бухгалтерский учет, экономика и финансы в условиях глобализации экономических процессов Материалы Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов. 2015. С. 177-179.
5. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: регламентация и управление. М.: ИНФРА-М, 2009. С. 44.
6. Из «России» вывели 6,5 млрд. руб. активов // http://www.asn-news.ru/news/44984?get_cached.
7. Мазаева М.В. Экономическое поведение участников страхового рынка: социологический подход к изучению // Мониторинг общественного мнения. 2011. №1 (101). С. 45.
8. Трифонов Б.И. Повышение эффективности бизнес-процессов и информационной системы в страховании // Известия Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. 2015. №2 (20). С. 84-89.
9. Ходжсон Дж. Что такое институты? // Вопросы экономики. 2007. №8. С. 49.
10. Чернин М.Б. Страхование жизни - особенное внимание к потребностям клиента [Электронный ресурс] URL: <http://www.insur-info.ru/comments/1119/>.
11. Шевелев А.Е., Хохряков А.С. Модель учета бизнес-процессов, влияющих на непрерывность деятельности страховой компании // Вестник ЮУрГУ. 2012. №22. С. 36-41.
12. Шевченко Д.А. Влияние поведенческих эвристик потребителей на продвижение страховых услуг. В сборнике трудов XVII международной научно-практической конференции: Будущее российского страхования: оценки, проблемы, точки роста. Ростов-на-Дону, 2016. С. 709-715.
13. Шевченко Д.А., Савенко О.Л. Развитие магистерского уровня подготовки специалистов по страхованию. В сборнике трудов XVII международной научно-практической конференции: Будущее российского страхования: оценки, проблемы, точки роста. Ростов-на-Дону, 2016. С. 790-796.
14. Ericsson Quality Institute. Business Process Management. Ericsson, Gothenburg Sweden, 1993.

Savenko Oxana Leonidovna

Southern federal university, Russia, Rostov-on-Don
E-mail: kalaberdina_o@mail.ru, olsavenko@sfedu.ru

Business processes in insurance: the contents and the efficiency in modern conditions

Abstract. In today's volatile economy, the degree of implementation of the functions assigned to the insurance Institute for leveling the negative consequences of exogenous factors of financial and economic activities determined the content and features of the business processes in this field both at the level of individual insurance organizations and the insurance market and the financial system as a whole. As the most significant and effective (due to the actions of certain facilitative conditions) mechanism of neutralization of risks, insurance provides by involving the functions insurance organizations protect the interests of participants of system of insurance upon the occurrence of relevant adverse events in their life.

While the multidimensional nature of the category "insurance", stipulating the right to existence of different approaches to the interpretation of the economic nature of the insurance market, activities of its subjects, actualizes the need of scientific research in identification of internal and external business processes, while reflecting its content. Adaptation of the instrumentation of the device a systematic approach to identifying development trends of the insurance market, the content of the insurance activity and mediating its business processes allows to reveal the diversity of reproductive-institutional linkages and interdependencies between its structural elements and of the subjects to reduce the effects of volatile economic environment at the level of individual and social reproduction in accordance with the different stages of their life cycles.

Keywords: insurance; business processes; the efficiency of the insurance industry; insurance product; insurance services; insurance market; insurance Institute; volatile economy

REFERENCES

1. Aleshin V.A., Davydenko I.G., Demina E.V., Zotova A.I., the refining forges-Ko M.V., Korobko S.A., Nekrasova I.V., Savenko O.L., Sviridov O.Ju., Shevchenko D.A. Priorities of innovative development of Russia's financial system. Moscow: Vuzovskaya kniga, 2013.
2. Aleshin V.A., Savenko O.L. the Management of business processes in insurance in the context of sustainable economic development. In the book: Actual problems of management in Russia: the qualitative improvement of economic management proceedings of the international scientific-practical conference. 2015. P. 187-190.
3. Andersen Bjorn. Business processes. Tools for development / Ed. from English. S.V. Arinichev. The editorship of Yu.P. Adler. - M.: RIA "Standards and quality", 2003. - P. 8.
4. Borovikova A.G., Savenko O.L. Possibilities and prospects of development of insurance in Russia. In the collection: Accounting, Economics and Finance in the context of globalization of economic processes Materials of all-Russian scientific-practical conference of young scientists, graduate students, undergraduates and students. 2015. P. 177-179.
5. Eliferov V.G., Repin V.V. Business processes: regulation and management. - M.: INFRA-M, 2009. - P. 44.
6. From "Russia" brought 6.5 billion of assets // http://www.asn-news.ru/news/44984?get_cached.
7. Mazaeva M.V. Economic behavior of insurance market participants: sociological approach to the study of // Monitoring of public opinion. - 2011. - №1 (101). - P. 45.
8. Trifonov B.I. Improving the efficiency of business processes and information systems in the insurance // Bulletin of the Russian economic University. G.V. Plekhanov. 2015. No. 2 (20). P. 84-89.
9. Hodgson John. What are institutions? // Questions of economy. - 2007. - No. 8. - P. 49.
10. Chernin M.B. life Insurance - special attention to the needs of areas client [Electronic resource] URL: <http://www.insur-info.ru/comments/1119/>.
11. Shevelev A.E., Khokhryakov A.S. accounting Model the business processes that affect the continuity of the activities of insurance companies // Herald SUSU. 2012. No. 22. P. 36-41.
12. Shevchenko D.A. Influence of behavioral heuristics of consumers in the promotion of insurance services. In proceedings of the XVII international scientific-practical conference: the Future of the Russian security: assessments, problems, points of growth. Rostov-on-Don, 2016. P. 709-715.
13. Shevchenko D.A., Savenko O.L. the Development of master's level experts in insurance. In proceedings of the XVII international scientific-practical conference: the Future of the Russian security: assessments, problems, points of growth. Rostov-on-Don? 2016. P. 790-796.
14. Ericsson Quality Institute. Business Process Management. Ericsson, Gothenburg Sweden, 1993.