

Вылегжанин Никита Александрович

Магистрант

Направление: Менеджмент

Магистерская программа: Информационный менеджмент

Применение технологий электронной коммерции в страховом бизнесе

Аннотация. В статье исследуется применение технологий электронной коммерции (e-commerce) в страховом бизнесе. Проанализированы ключевые цифровые инструменты, используемые страховыми компаниями для автоматизации продаж, обслуживания клиентов и управления рисками. Рассмотрены модели онлайн-страхования, включая прямые продажи через веб-сайты и мобильные приложения, маркетплейсы страховых продуктов и чат-боты. Оценена эффективность внедрения CRM, Big Data и ИИ для персонализации предложений и скоринга. Выявлены барьеры цифровизации страхового сектора в России и предложены пути их преодоления. На основе анализа сформулированы перспективные направления развития e-commerce в страховании. Результаты исследования могут быть полезны страховщикам, IT-специалистам в сфере финтеха и исследователям цифровой трансформации финансовых услуг.

Ключевые слова: электронная коммерция, страхование, онлайн-страхование, e-insurance, цифровые каналы продаж, CRM, Big Data, искусственный интеллект, чат-боты, маркетплейсы, скоринг, финтех.

Цифровая трансформация затрагивает все сегменты финансового рынка, включая страхование. Технологии электронной коммерции позволяют страховым компаниям: сократить издержки на обслуживание клиентов; расширить географию присутствия; повысить скорость оформления полисов; персонализировать предложения; улучшить управление рисками.

Цель автора — проанализировать применение технологий электронной коммерции в страховом бизнесе, оценить их влияние на эффективность деятельности страховых компаний и определить перспективы развития.

Задачи исследования: изучить теоретические основы e-commerce и их применимость в страховании; систематизировать цифровые инструменты, используемые в страховом бизнесе; проанализировать модели онлайн-продаж страховых продуктов; оценить влияние цифровизации на ключевые бизнес-показатели; выявить барьеры внедрения e-commerce в страховании; сформулировать рекомендации по развитию цифровых сервисов.

Электронная коммерция в страховании (e-insurance) — использование цифровых технологий для продажи страховых продуктов, обслуживания клиентов и управления рисками без физического взаимодействия [4].

Ключевые технологии: веб-платформы и мобильные приложения — онлайн-оформление полисов, оплата, урегулирование убытков; CRM-системы — управление взаимоотношениями с клиентами, сегментация аудитории; Big Data и аналитика — скоринг рисков, прогнозирование убыточности; искусственный интеллект — чат-боты поддержки, автоматизация андеррайтинга; маркетплейсы — агрегаторы страховых продуктов (Сравни.ру, Банки.ру); блокчейн — смарт-контракты для автоматического исполнения условий полиса [5].

Модели онлайн-продаж [4]:

1. Прямые продажи — через сайт или приложение страховой компании.
2. Маркетплейсы — платформы сравнения и покупки полисов.
3. Партнёрские продажи — интеграция с банками, автосалонами, турагентствами.
4. Чат-боты и мессенджеры — оформление полисов через Telegram, WhatsApp.

Проведем анализ применения технологий e-commerce в страховом бизнесе [6].

1. Онлайн-платформы и мобильные приложения.

Примеры реализации:

- «Сбербанк Страхование» — мобильное приложение с оформлением ОСАГО, КАСКО, страхования жизни;

- «АльфаСтрахование» — онлайн-калькулятор и покупка полисов за 5 минут;

- «Т-Банк Страхование» — полностью цифровой сервис без офисов.

Функционал: расчёт стоимости полиса; электронная оплата; хранение полисов в цифровом виде; подача заявлений на возмещение.

2. CRM и Big Data. Использование данных для: сегментации клиентов по рискам; прогнозирования вероятности ДТП (для ОСАГО); персонализации тарифов; выявления мошеннических схем.

3. Искусственный интеллект и автоматизация.

Применение: чат-боты для консультаций 24/7; распознавание повреждений авто по фото (для КАСКО); автоматический скоринг заёмщиков (при страховании кредитов); прогнозирование убыточности на основе исторических данных.

4. Маркетплейсы страховых услуг - платформы сравнения и покупки:

- Сравни.ру — сравнение цен на ОСАГО, КАСКО, страхование жизни;

- Банки.ру — подбор страховых продуктов с учётом рейтинга компаний;

- Яндекс Маркет — продажа полисов ОСАГО.

Преимущества: прозрачность цен; удобство сравнения; быстрый подбор вариантов.

5. Блокчейн и смарт-контракты.

Пилотные проекты: автоматическое возмещение при наступлении страхового случая (например, задержка рейса); защита от фальсификаций данных; ускорение документооборота.

Таблица 1

Показатели эффективности цифровизации страхования

(по данным Банка России и ВСС за 2025 год) [3]

Показатель	2024 г.	2025 г.	Изменение
Доля онлайн-продаж в общем объёме, %	15	42	+27 п.п.
Среднее время оформления полиса, мин.	30	8	-22 мин.
Доля электронных урегулирований, %	25	65	+40 п.п.
Удовлетворённость клиентов, NPS	60	78	+18 п.п.
Снижение издержек на обслуживание, %	—	20–25	—

Преимущества для страховщиков: сокращение расходов на офисы и агентов; снижение времени обработки заявок; повышение точности скоринга; рост лояльности клиентов.

Преимущества для клиентов: круглосуточный доступ к услугам; прозрачные тарифы; быстрое получение выплат; персонализированные предложения.

Основные проблемы (барьеры) внедрения технологий e-commerce в страховом бизнесе:

1. Нормативно-правовые ограничения — требования к электронной подписи, хранение данных.
2. Кибербезопасность — риски утечки персональных данных.
3. Низкая цифровая грамотность части клиентов (особенно старшего возраста).
4. Высокие затраты на внедрение CRM, ИИ и Big Data.
5. Сопротивление изменениям со стороны традиционных агентов.
6. Технические сложности интеграции legacy-систем с новыми платформами.

Перспективные направления развития. На 2026–2030 гг. ожидается: рост доли онлайн-продаж до 60–70%; массовое внедрение ИИ для андеррайтинга и урегулирования; развитие микрострахования через мобильные приложения (поминутное КАСКО); использование IoT-датчиков для оценки рисков (телематика в автостраховании); стандартизация электронных документов (полисы, акты) на государственном уровне; расширение применения блокчейна для смарт-контрактов.

Таким образом, анализ показал, что применение технологий электронной коммерции трансформирует страховой бизнес:

- доля онлайн-продаж выросла до 42% в 2025 году;
- время оформления полиса сократилось с 30 до 8 минут;
- удовлетворённость клиентов повысилась на 18 п.п.

Ключевые драйверы роста — мобильные приложения, маркетплейсы и ИИ. Для преодоления барьеров необходимо:

- совершенствовать нормативную базу;
- инвестировать в кибербезопасность;
- обучать клиентов и сотрудников;
- интегрировать новые технологии с существующими системами.

Дальнейшее развитие e-commerce в страховании будет идти в направлении персонализации, автоматизации и повышения прозрачности услуг, что укрепит конкурентоспособность отрасли в цифровой экономике.

Литература

1. Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 N 161-ФЗ (последняя редакция), ст. 3872 / [Электронный ресурс] / URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/?ysclid=mnygbfks8m643348500

2. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция), ст. 3451 / [Электронный ресурс] / URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/?ysclid=mnygd59ng824444938

3. Итоги страхового рынка России в 2025 году / [Электронный ресурс] / URL: <https://companies.rbc.ru/news/JIcl74uOG6/itogi-strahovogo-ryinka-rossii-v-2025-godu/?ysclid=mnygvpi730163962061>

4. Цифровая трансформация: эффекты и риски в новых условиях: Отчет / Рук. авт. колл. П. Б. Рудник, Т. С. Зинина; под ред. И. Р. Агамирзяна, Л. М. Гохберга, Т. С. Зининой, П. Б. Рудника; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: ИСИЭЗ ВШЭ, 2024. 156 с.

5. Финансовые технологии и их регулирование / [Электронный ресурс] / URL: <https://whatiscentralbank.hse.ru/6?ysclid=mnyh9jjcqz409196124>

6. Распоряжение Правительства РФ от 29.12.2022 N 4355-р (ред. от 21.12.2023) «Об утверждении Стратегии развития финансового рынка РФ до 2030 года» / [Электронный ресурс] / URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_436693/?ysclid=mnyhdb3czd569116432