

*Гурьянова Яна Алексеевна, студентка магистратуры,
ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский государственный
университет им. Н. П. Огарёва», г. Саранск*

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СТРАХОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО СК «РОСГОССТРАХ»

Аннотация: Банк «Открытие» и ПАО СК «Росгосстрах» в 2022 году вошли в состав Группы ВТБ – одной из крупнейших финансовых структур России. Включение ПАО СК «Росгосстраха» в состав Группы ВТБ усилит позиции страховой компании на страховом рынке. В результате любой акционерной сделки новый собственник инициирует ряд корпоративных процедур, которые являются обязательными или желаемыми с точки зрения лучших корпоративных практик. Как правило, это касается работы Совета директоров, уточнения тех или иных параметров стратегии, активной работы с менеджментом.

Ключевые слова: страховая компания, интеграция, бизнес-процесс, расширение клиентской базы, кросс-продажи, управления рисками, синергия, эффективность.

Abstract: In 2022, Otkritie Bank and PJSC IC Rosgosstrakh became part of the VTB Group, one of the largest financial structures in Russia. The inclusion of PJSC IC Rosgosstrakh into the VTB Group will strengthen the position of the insurance company in the insurance market. As a result of any shareholder transaction, the new owner initiates a number of corporate procedures that are mandatory or desirable in terms of best corporate practices. As a rule, this concerns the work of the Board of Directors, clarification of certain parameters of the strategy, active work with management.

Key words: insurance company, integration, business process, customer base expansion, cross-selling, risk management, synergy, efficiency.

В рамках Группы ВТБ совершенствование организации бизнес-процессов ПАО СК «Росгосстрах» строится на принципах взаимоотношений с клиентами. Предложено не основываться только на показателях метрик лояльности страховщика, а постараться построить систему взаимодействия так, чтобы обеспечивался баланс между эффективностью деятельности компании и позитивными впечатлениями клиентов. Целью становится не просто достижение высокого индекса потребительской лояльности и готовность рекомендовать страховую компанию клиентам группы ВТБ [1]. Интеграция требует фокуса на выявлении и решении потребностей клиента, одновременно формируя у него правильные ожидания от результата работы ПАО СК «Росгосстрах». Основа для достижения такой цели – построение оптимальных клиентских путей, внедрение таких технологий взаимодействия, которые учитывали бы потребности и желания страхователя и в то же время – интересы и возможности компании. Для этого будет выстроено тесное сотрудничество с каналами продаж, подразделениями по разработке страховых и сервисных продуктов, а также с блоком ИТ [3].

Слияние банковской группы и ПАО СК «Росгосстрах» в 2023-2025 гг. может иметь несколько преимуществ для совершенствования организации бизнес-процессов в страховой деятельности:

- расширение клиентской базы: слияние может привести к увеличению клиентской базы страховщика путем использования клиентов банковской группы. Это предоставит страховой компании больше возможностей для предоставления своих страховых продуктов и услуг новым клиентам;

- кросс-продажи: благодаря слиянию, страховая компания получит доступ к более широкому спектру продуктов и услуг, предоставляемых банковской группой. Это может создать возможности для кросс-продажи

страховых продуктов существующим клиентам банковской группы;

– улучшение управления рисками: банковская группа обычно имеет развитую систему управления рисками. Слияние с такой группой может привести к использованию и адаптации этих систем управления рисками в страховом бизнесе. Это может помочь страховщику в более точной оценке рисков и разработке эффективных стратегий управления рисками;

– финансовая стабильность: банковская группа может предоставить страховщику финансовую поддержку и стабильность, что особенно важно в периоды экономической нестабильности или финансовых кризисов. Это поможет страховщику лучше удовлетворить потребности своих клиентов и обеспечить свои обязательства;

– синергия и эффективность: слияние может привести к синергии между банковской группой и страховщиком, что позволит снизить издержки и повысить эффективность деятельности страховщика [4, с. 21].

Однако важно отметить, что успешная интеграция ПАО СК «Росгосстрах» и банковской группы требует тщательного планирования, прозрачной коммуникации и управления изменениями. Также необходимо учитывать возможные вызовы и преграды, связанные с различными нормативными и юридическими аспектами, а также различиями в культуре и системах управления обеих компаний [5, с. 4].

В рамках совершенствования организации бизнес-процессов в страховой деятельности ПАО СК «Росгосстрах» при дальнейшей интеграции в группу ВТБ можно рекомендовать следующий процесс (рисунок 1).

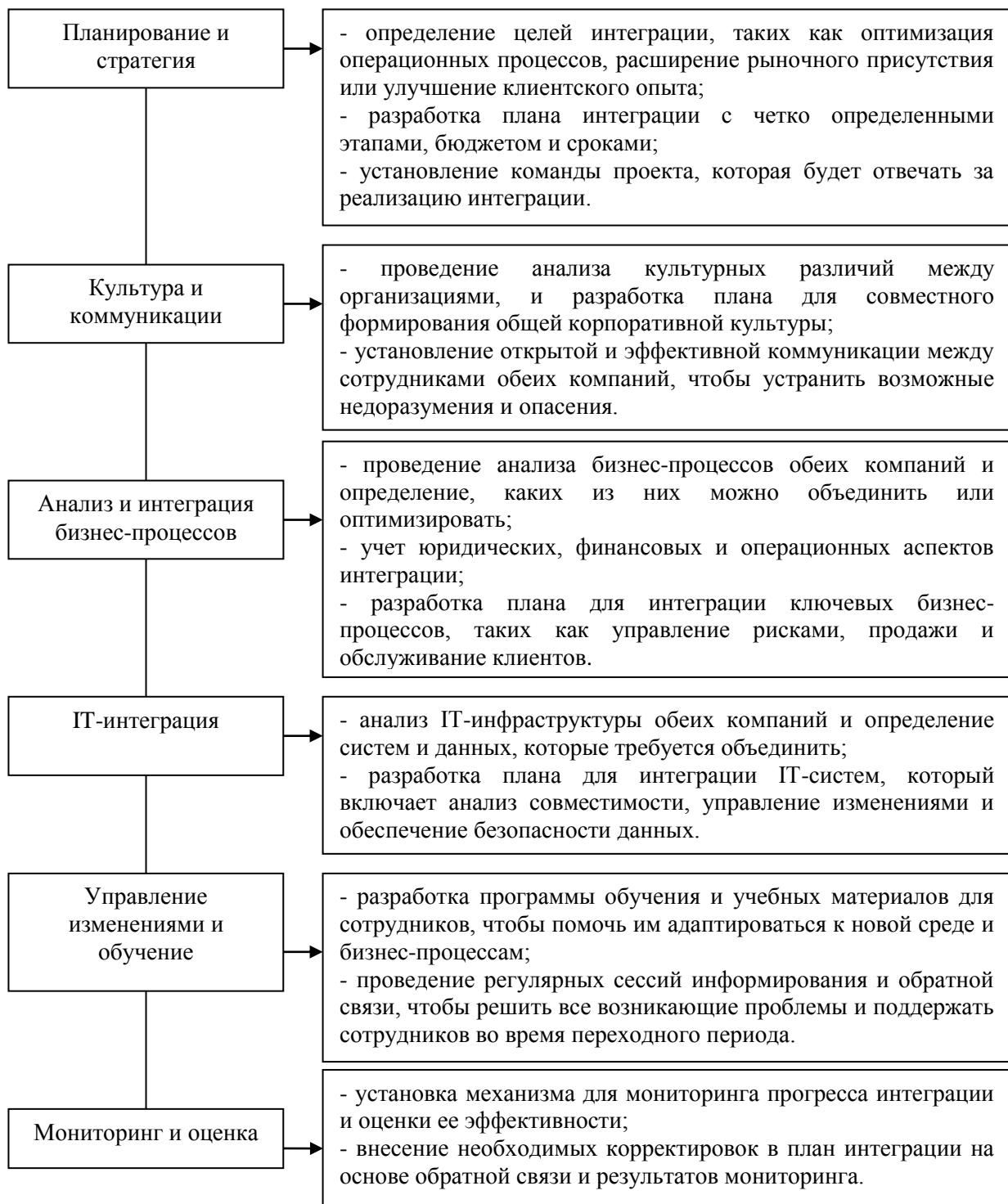


Рисунок 1 – Процесс совершенствования организации бизнес-процессов в страховой деятельности ПАО СК «Росгосстрах» при интеграции в группу ВТБ

Важно помнить, что каждая компания имеет свои уникальные особенности, поэтому интеграция должна быть тщательно спланирована и ориентирована на достижение конкретных целей. Сотрудничество с

консультантами и экспертами в области интеграции также может быть полезным для обеспечения успеха процесса интеграции.

Таким образом, каждая организация имеет свои характеристики и особенности, поэтому подход к совершенствованию бизнес-процессов должен быть адаптирован к конкретному контексту и целям ПАО СК «Росгосстрах».

Для совершенствования организации бизнес-процессов в страховой деятельности ПАО СК «Росгосстрах» можно принять следующие меры:

1) анализ текущих процессов: провести анализ существующих бизнес-процессов в страховой деятельности, идентифицировать узкие места или проблемы, которые могут замедлять или снижать эффективность работы. Это может включать исследование затрат времени, ресурсов и возможных узких мест в процессе подачи заявки, оценки риска, заключения договора и обработки страхового случая;

2) установление стандартов и процедур: разработать и установить стандарты и процедуры для каждого этапа страховой деятельности, чтобы обеспечить единообразную практику и улучшить качество обслуживания клиентов. Это может включать установление четких временных рамок, правил оценки риска, процедур обращения с клиентами, а также механизмов контроля и отчетности;

3) автоматизация: рассмотрение возможностей автоматизации бизнес-процессов с использованием специализированных программных решений или систем управления процессами (Business Process Management, BPM). Это может ускорить обработку заявок, упростить сбор и обработку данных, а также повысить точность и надежность процессов (например, развитие цифровых платформ компании – «Мой Сервис»);

4) обучение и развитие персонала: инвестирование в обучение и развитие сотрудников, чтобы они были владельцами процессов и осознавали свою роль в достижении целей компании. Обучение сотрудников новым навыкам и методам работы, связанным с оптимизацией бизнес-процессов, и поощрение активного внедрения этих знаний в повседневную деятельность;

5) использование аналитики данных: применение аналитических инструментов и технологий для анализа данных и выявления новых возможностей для оптимизации бизнес-процессов. Улучшенное использование данных может помочь в прогнозировании потребностей клиентов, оптимизации ценообразования и анализе эффективности процессов;

б) непрерывное улучшение: внедрение культуры непрерывного улучшения, в которой постоянно происходит поиск возможности для оптимизации бизнес-процессов и повышения качества услуг. Вовлечение сотрудников в процесс предложения и реализации улучшений, учитывая их мнение и идеи.

Применение этих мер поможет ПАО СК «Росгосстрах» оптимизировать свою страховую деятельность, повысить эффективность и качество обслуживания клиентов, а также улучшить конкурентоспособность на рынке страховых услуг.

В итоге, совершенствование бизнес-процессов в страховой деятельности ПАО СК «Росгосстрах» обеспечивает повышение качества и эффективности работы, улучшение обслуживания клиентов, инновационность и конкурентоспособность, а также снижение рисков и ошибок. Это позволяет компании достичь более высоких результатов и удерживать лидирующие позиции на рынке страховых услуг.

Библиографический список:

1. «Росгосстрах» внедряет новый подход к работе с клиентами. – URL: https://www.vedomosti.ru/press_releases/2022/10/20/rosgosstrah-vnedryaet-novii-podhod-k-rabote-s-klientami?ysclid=ljxwb96zxe780166230 (дата обращения: 07.08.2023).
2. В Росгосстрахе создан новый департамент по работе с клиентами. – URL: <https://bel.ru/news/2022-10-20/rosgosstrah-vnedryaet-novyuy-podhod-k-rabote-s-klientami-2117957> (дата обращения: 07.08.2023).
3. Клиенты будут получать услуги в соответствии с ожиданиями:

«Росгосстрах» внедрит новый подход. – URL:
<https://29.ru/text/gorod/2022/10/20/71751617/> (дата обращения: 07.08.2023)

4. Саввина О. В. Страховой рынок России: взаимосвязь с банковским сектором и направления повышения эффективности функционирования / О. В. Саввина, Т. В. Дрюк // Банковские услуги. – 2023. – № 3. – С. 20–24.

5. Чуб А. Страховое сообщество: задачи и вызовы / А. Чуб // Современные страховые технологии. – 2023. – № 1. – С. 4–10.