

Copyright © 2021 by Sochi State University



Published in the Russian Federation  
Sochi Journal of Economy  
Has been issued since 2007.  
ISSN: 2541-8114  
2021, 15(1): 25-32

[www.vestnik.sutr.ru](http://www.vestnik.sutr.ru)



UDC 33.368

## Digitalization of Insurance in the Era of COVID-19

Irina V. Kravtsova, Yulia N. Kovalova <sup>a, \*</sup>

<sup>a</sup> Donetsk academy of management and public administration under the Head of Donetsk People's Republic

### Abstract

Digitalization of processes, digital transformation, digital education, digital marketing – the concept of «digital» has been holding leading positions in citation and scientific publications for several years. The future of modern business depends on digital transformation. Digitalization is a term that describes the transition from the industrial era and analog technology to the era of knowledge and creativity, characterized by digital technology and innovation in digital business. Digitalization is a term that refers to the digital transformation of society and economy.

Business digitalization is a modern driving force that contributes to its promotion.

COVID-19 is the moment that divided the digitalization of society into «before» and «after». The coronavirus pandemic is perhaps the most significant negative event in modern history, which has approximately equally affected all countries and many spheres of life. For the first time, people have found themselves so massively in a situation where almost any activity outside the home is severely restricted. Whole industries have faced and will face change as a result of the pandemic. Modern companies are forced to switch to technologies that they did not plan to implement and to revise their strategic priorities. New realities in the era of COVID-19 are characterized by the slogan «Become digital or die».

**Keywords:** COVID-19, digitalization, insurance, insurance companies, quarantine, distance online sales of insurance products.

### 1. Введение

Пандемия коронавируса стала испытанием для страхового рынка. С одной стороны, люди стали больше интересоваться персональной страховой защитой – полисами медицинского страхования, специализированными полисами страхования от COVID-19, страхованием жизни.

С другой стороны, часть корпоративных клиентов страдает от карантина и сокращает расходы. Кризис заставляет всех быстро реагировать и приспосабливаться к ограничениям, менять бизнес-модели и планы на текущий и последующие годы.

Страховые компании вынуждены быстро приспосабливаться к кризису и изменениям в возможностях и запросам клиентов. Конечно же, в период пандемии сложно создавать страховой продукт, который покрывает риски COVID-19. Но после окончания пандемии данный страховой продукт будет у всех страховщиков и востребован.

\* Corresponding author

E-mail addresses: [kun.82@mail.ru](mailto:kun.82@mail.ru) (Yu.N. Kovalova)

## 2. Материалы и методы

Вопросы деятельности страховых компаний, банковских и налоговых учреждений в условиях распространения цифровой экономики и эпоху COVID-19 являются предметом анализа многих современных ученых.

Значительное число российских и зарубежных публикаций посвящено непосредственно технологическим аспектам внедрения цифровых технологий (Х. Варин, А.П. Добрынин, А.В. Зубарев, К.Д. Шилов). Другие российские ученые также вносят существенный вклад в развитие и изучение данной темы (Е.В. Купчишина, Т.Н. Юдина, И.М. Тушканов, В.М. Кульков, Е.Н. Ведута, Т.Н. Джакубова и другие).

Необходимая аргументация теоретических выводов достигается за счет использования общенаучных методов анализа и синтеза, вывода и индукции, научного абстрагирования и конкретизации.

Практическое значение заключается в том, что некоторые его положения могут быть использованы специалистами страховых организаций.

## 3. Обсуждение

Вспышка коронавируса привлекла внимание всего мира к вопросам здравоохранения. Закономерно, что растет интерес к полисам медицинского страхования. На рынке стали появляться специализированные программы, покрывающие риск COVID-19.

Весь мир впервые оказался в состоянии общенационального карантина. Корпоративный и частный сегменты по-разному отреагировали на ситуацию. Некоторые предприятия, которые ранее имели опыт по медицинскому страхованию, но страховали только отдельные категории своих сотрудников, во время пандемии расширили покрытие на весь коллектив.

Предприятия пытаются предоставить людям хотя бы минимальный пакет услуг, что позволит получать качественную медицинскую помощь в сложной эпидемиологической ситуации. Однако, в то же время уменьшение деловой активности привело к сокращению расходов целыми секторами экономики ([Иммунитет к пандемии..., 2020](#); [Эра бесконтактного потребления..., 2020](#)).

С одной стороны, на страховом рынке наблюдается возросший спрос со стороны большого количества новых клиентов. С другой – приостанавливаются оплаты страховых платежей по текущим договорам страхования для тех клиентов, чья деятельность пострадала в связи с введением карантина. Компании, чей бизнес несет убытки из-за вынужденных перерывов в работе, в целях экономии бюджета сократили либо не пролонгировали собственные программы страхования. Уменьшилось финансирование даже в некоторых успешных ИТ-компаниях, которые отложили пролонгации своих договоров страхования ([Информационные технологии после COVID-19..., 2020](#); [Lloyd's COVID-19 information..., 2021](#); [Ковалева, 2019: 145](#)).

## 4. Результаты

Во время карантина у всех бизнесов падают обороты, сокращаются продажи, и страховые компании – не исключение. В то же время количество страховых случаев остается плюс-минус таким же, как и раньше, и по ним нужно платить. Компании, которые были недокапитализированы и фактически жили со страховых платежей, будут иметь серьезные проблемы, ведь денег на покрытие убытков и выполнения своих обязательств по договорам страхования у них нет. Таким образом, кризис поможет также очистить страховой рынок.

Карантин повлек изменения не только в сфере медицинского страхования. Он сказался на работе компаний в целом. Нынешний кризис стал эффективным «ускорителем» цифровой трансформации в области страхования. Применение карантинных мероприятий переместит значительную часть страховой деятельности в онлайн-каналы. Карантин для продаж онлайн послужил сильным катализатором. Сильнее, чем контекстная реклама, SEO-оптимизация и тому подобное. Сама ситуация создала возможности для расширения онлайн-покупок ([Государство. Бизнес. ИТ..., 2020](#); [COVID-19. Сайт ВОЗ..., 2021](#); [Ковалева, 2019а: 129](#)).

Работа страховщиков стала более дистанционной – заявления и документы для открытия дел клиентов принимаются онлайн. Компании внедряют процедуры онлайн-идентификации клиента. COVID-19 стал толчком для коренных изменений во многих отраслях, в т.ч. и в страховой отрасли. Страховая отрасль вследствие пандемии COVID-19

претерпела колоссальные потери (снижение инвестиционных возможностей страховых компаний – 208 млрд. дол., убытки от андеррайтинга – 98 млрд. дол.) и требует активного продвижения инновационных цифровых технологий в сфере Life и Nonlife страхования (InsurTech) (Рисунок 1).



**Рис. 1.** Потери страховой отрасли в сравнении с другими катастрофами (млрд. долл.)

Сегодня множество страховых продуктов продается онлайн, развиваются сервисы дистанционного урегулирования убытков, предлагаются новые страховые продукты, в т.ч. и в накопительном инвестиционном Life-страховании.

Среди инновационных технологий InsurTech можно выделить:

1. Blockchain – это одна из самых мощных и востребованных современных технологических тенденций, которая изменит страховую отрасль в ближайшие годы.

Технологии blockchain присущи следующие свойства: применение криптовалют (существует более 2000 видов, самая распространенная – биткойн); наличие вычислительной инфраструктуры, платформы транзакций; использование децентрализованной базы данных; наличие распределенного реестра; платформа разработки приложений; программное обеспечение с открытым исходным кодом; торговая площадка финансовых услуг; сети Peer-To-Peer; инфраструктура доверенных серверов; дает каждому пользователю системы blockchain возможность узнать, какое количество Bitcoin принадлежало любому конкретному адресату в определенный отрезок времени (Добрынин, 2016: 7; Ахметова, 2018: 15; Шилов, Зубарев, 2018: 55).

2. Искусственный интеллект и алгоритмы. Используя возможности искусственного интеллекта и алгоритмизации процессов, страховщики могут устанавливать цену на свою продукцию в зависимости от индивидуальных потребностей и образа жизни страхователя, с целью предоставления клиенту возможности оплаты только лишь необходимого покрытия.

3. Интернет-сайты, мобильные технологии и приложения. К наиболее перспективным технологиям относятся Интернет-офисы страховых компаний, использование мобильных телефонов и разработки программ и приложений android и ios (Таблица 1).

**Таблица 1.** Преимущества цифровых технологий в сфере страхования

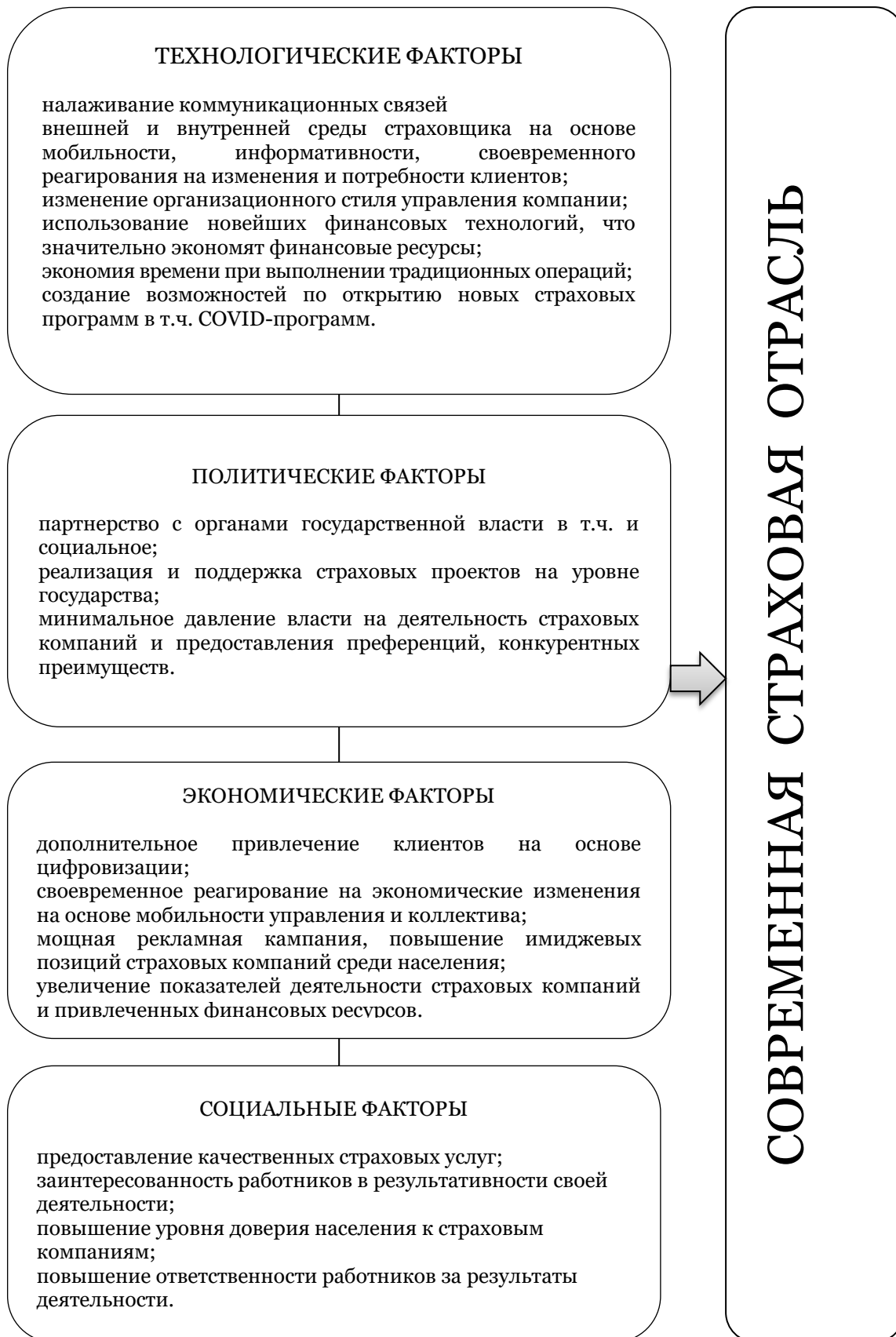
Преимущества для сферы страхования	
Blockchain	Удостоверение сделок без посредников и осуществление электронного бухгалтерского учета; осуществление платежей и денежных переводов быстрее и с более низкой комиссией (особенно в операциях по перестрахованию); повышение уровня кибербезопасности страховщика путем проверки данных, которые поступают (передаются), что является гарантией надежности (достоверности) источников их происхождения и недопущения перехвата информации на промежуточном этапе; участие в торгах на фондовых биржах, т.е. осуществление инвестиций в различные виды ценных бумаг, определенные как активы, которыми могут быть представлены страховые резервы; реализация механизма индивидуального микрострахования, в котором blockchain выступает в качестве третьей стороны (гарант); получение справок и других документов, подтверждающих факт наступления страхового случая, от компетентных органов (органов полиции, медицинских учреждений, пожарных, коммунальных служб и т.д.) и компаний, предоставляющих различные услуги по ассистанс (медицинского, технического, юридического); децентрализованное использование облачных хранилищ для хранения данных.
Искусственный интеллект	Увеличивает привлекательность страхования для широкого круга клиентов, а также для той категории, которая приобретает страховой полис в первый раз. Благодаря возможностям интеллектуальных систем страховой сектор начинает исследовать перспективы автоматизации значительно более сложных процессов, таких как: оценка имущества, получения информации от клиентов, персонализированного взаимодействия с клиентами, выявление мошенничества, проверка и обработка претензий. Некоторые страховщики начали использовать беспилотные летательные аппараты для автоматизированной оценки имущества и претензий. Нейронные сети могут использоваться для распознавания мошеннических моделей и поведения, а также усовершенствования актуарных расчетов, что потенциально может привести к получению более выгодных страховых продуктов (страховой риск-менеджмент).
Интернет-сайты, мобильные технологии	Возможность уменьшения транзакционных расходов (на 10-30 %) и охвата значительной части аудитории Интернет-пользователей – потенциальных потребителей страховых услуг (основными пользователями Интернета являются социально активные личности, как правило, со средней или высокой покупательной способностью) – они составляют ту часть страхового поля, на которую должна быть нацелена политика страховщика; исследование целевых аудиторий, установление контактов и повышение качества взаимодействия с клиентами с помощью обратной связи, открытых конференций, консультаций, интерактивных форумов и др. Чем более информативно открытой будет страховая компания по доступу к корпоративной информации, новостям, характеристикам страховых продуктов, тем лояльнее будет отношение к страховщику, будет укрепляться ее позиция на рынке финансовых услуг и увеличиваться спрос на ее услуги в дальнейшем.

Для страхователя цифровой информационный канал реализации страховых продуктов позволяет: самостоятельно выбирать страховой продукт и рассчитать стоимость услуги; сравнивать его характеристики с аналогичными предложениями от других страховых компаний; производить оплату любым из удобных способов и получать страховой полис, не выходя из дома.

Эффект использования мобильных телефонов и разработки программ и приложений для мобильных устройств, позволили многим компаниям охватить больший сегмент аудитории, чем это было возможно и доступно ранее. Доступ в Интернет со смартфона в процессе взаимодействия страхователя со страховой компанией, независимо от места нахождения, дает такие возможности: отправить сообщение о страховом случае; вызвать помощь в случае наступления страхового случая; определить расположение места аварии с помощью GPS; заказ обратного звонка с call-центром страховщика; проведения экспертизы путем трансляции видео с помощью мобильного приложения на смартфоне клиента сотрудникам компании в офис, для удаленной оценки ущерба; создания заявлений и прикрепления к ним фотографий, всех необходимых документов; отслеживания статуса

экспертных решений о страховом возмещении и плановые даты выплат (Cybersecurity Almanac..., 2019; Кульков, 2017: 147; Купчишина, 2018: 430).

Отдельно можно выделить факторы, которые влияют на успешное функционирование современных страховых компаний в период пандемии (Рисунок 2) (PEST-анализ..., 2021).



**Рис. 2.** PEST-факторы, влияющие на современную страховую отрасль

В условиях пандемии люди стали меньше путешествовать и тратить, во всяком случае, временно в пользовательском поведении произошли массовые изменения. Страховые компании ответили внедрением новых пакетов, например, автостраховки, стоимость которых рассчитывается в зависимости от частоты пользования автомобилем: клиенты, которые реже ездят за рулем, теперь смогут платить меньше.

Из-за экономических последствий пандемии резко упали продажи новых автомобилей, зато спрос на старые продолжает расти. Соответственно, должен вырасти и спрос на гарантийные виды страхования. Распространение поездок на относительно короткие расстояния, скорее всего, положительно скажется на популярности электромобилей. Их использование также повлечет новые риски, страховые компании еще не оценили в полной мере.

Невозможность личной встречи сказалась на взаимодействии страховых агентов с клиентами, заметно усложнив работу. При этом требования заботы о здоровье сотрудников заставляют страховщиков сокращать и штаты колл-центров.

В этих условиях вопрос цифровой трансформации бизнеса становится особенно актуальным. Компании, которые успели инвестировать в цифровые инновации для улучшения взаимодействия с клиентами до начала пандемии, безусловно, выигрывают. Однако компании, которые отложили модернизацию основных систем, еще могут успеть запустить необходимые проекты, учитывая меняющиеся потребности рынка.

Очевидно, что страховым компаниям придется работать над пользовательским опытом, автоматизировать андеррайтинг и выдачу полисов, выставление счетов и корректировки требований.

Поскольку оценка страховых случаев стала проблемой из-за невозможности проводить личные встречи, возникает огромный спрос на технологии, позволяющие проводить виртуальные проверки с использованием мобильных телефонов. Кроме того, содержание огромных колл-центров в «new digital» мире станет значительно дороже, поэтому компаниям придется перенести и другие услуги, требующие человеческого взаимодействия, в онлайн-режим.

## 5. Заключение

Таким образом, нынешний кризис заставляет страховщиков диверсифицировать свой портфель, им необходимо приспосабливаться к новым реалиям, перепрофилировать продавцов, перестроить работу с партнерами и клиентами. И конечно же продолжать диджитализацию всех бизнес-процессов компании, ведь способность работать в виртуальной среде с дистанционными каналами обслуживания в современных условиях трудно переоценить – ведь клиенты постоянно будут хотеть новых расширений покрытия и новых услуг.

Современные успешные страховщики должны активно предлагать клиентам услуги полноценных онлайн-консультаций с врачами, программы страхования для физических и юридических лиц на случай заболевания коронавирусом COVID-19.

## Литература

**Ахметова, 2018** – Ахметова А.С. Возможности практического применения технологии блокчейн // *Инновации в науке: научный журнал*. 2018. № 10(86). С. 15-16. [Электронный ресурс]. URL: <https://sibac.info/journal/innovation/86/118712>

**Вспышка коронавирусной инфекции...** – Вспышка коронавирусной инфекции COVID-19. Сайт ВОЗ. [Электронный ресурс]. URL: [https://www.who.int/ru/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjw8MD7BRArEiwAGZsrBR3H8ynOIveXjA\\_Jyt2oBtoLSQqATn4qt6HAIptCg1nbML3QIPEux](https://www.who.int/ru/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjw8MD7BRArEiwAGZsrBR3H8ynOIveXjA_Jyt2oBtoLSQqATn4qt6HAIptCg1nbML3QIPEux)

**Государство. Бизнес. ИТ** – Государство. Бизнес. ИТ. [Электронный ресурс]. URL: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Национальная\\_программа\\_Цифровая\\_экономика\\_Российской\\_Федерации](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Национальная_программа_Цифровая_экономика_Российской_Федерации)

**Добрынин, 2016** – Добрынин А.П. Цифровая экономика – различные пути к эффективному применению технологий (BIM, PLM, CAD, IOT, Smart City, BIG DATA и другие) // *International Journal of Open Information Technologies*. 2016. Т. 4. № 1. С. 4–11.

**Иммунитет к пандемии...**, 2020 – Иммунитет к пандемии: итоги работы страхового рынка. [Электронный ресурс]. URL: <http://business.ua/uk/imunitet-do-pandemiji>



[Информационные технологии после COVID-19..., 2020](https://www.dataart.com.ua/news/informafini-tehnologiji-pislya-covid-19/) – Информационные технологии после COVID-19. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.dataart.com.ua/news/informafini-tehnologiji-pislya-covid-19/>

[Ковалева, 2019](https://donampa.ru/images/document/zbornik/M389_2019.pdf) – Ковалева Ю.Н. Цифровизация финансового сектора Российской Федерации // *Журнал «Менеджер» ДонАУиГС*. 2019. №3. С. 143-149. [Электронный ресурс]. URL: [https://donampa.ru/images/document/zbornik/M389\\_2019.pdf](https://donampa.ru/images/document/zbornik/M389_2019.pdf)

[Ковалева, 2019а](https://donampa.ru/images/document/zbornik/men490_2019.pdf) – Ковалева Ю.Н. Цифровая трансформация банковского сектора России // *Журнал «Менеджер» ДонАУиГС*. 2019. №4. С. 125-133. [Электронный ресурс]. URL: [https://donampa.ru/images/document/zbornik/men490\\_2019.pdf](https://donampa.ru/images/document/zbornik/men490_2019.pdf)

[Кульков, 2017](#) – Кульков В.М. Цифровая экономика: надежды и иллюзии / В.М. Кульков // *Философия хозяйства*. 2017. №5. С. 145-156.

[Купчишина, 2018](#) – Купчишина Е.В. Эволюция концепций цифровой экономики как феномена неэкономики // *Государственное управление. Электронный вестник*. 2018. №68. С. 426-444.

[PEST-анализ: детально](http://powerbranding.ru/biznes-analiz/pest/) – PEST-анализ: детально. [Электронный ресурс]. URL: <http://powerbranding.ru/biznes-analiz/pest/>

[Шилов, Зубарев, 2018](#) – Шилов К.Д., Зубарев А.В. Блокчейн и распределенные реестры как виды баз данных // *Инновации*. 2018. № 12(242). С. 51-61.

[Эра бесконтактного потребления..., 2020](https://forinsurer.com/news/20/07/01/38168) – Эра бесконтактного потребления ускорит цифровую трансформацию страхового сектора. [Электронный ресурс]. URL: <https://forinsurer.com/news/20/07/01/38168>

[Cybersecurity Almanac..., 2019](https://cybersecurityventures.com/cybersecurity-almanac-2019/) – Cybersecurity Almanac: 100 Facts, Figures, Predictions and Statistics (2019): web-site Cybersecurity. [Electronic resource]. URL: <https://cybersecurityventures.com/cybersecurity-almanac-2019/>

[Lloyd's COVID-19 information hub](https://www.lloyds.com/news-and-insights/market-communications/covid-19/) – Lloyd's COVID-19 information hub. [Electronic resource]. URL: <https://www.lloyds.com/news-and-insights/market-communications/covid-19/>

## References

[Akhmetova, 2018](#) – Akhmetova, A.S. (2018). Vozmozhnosti prakticheskogo primeneniya tekhnologii blokchein [Possibilities of practical application of blockchain technology]. *Innovatsii v nauke: nauchnyi zhurnal*. 10(86): 15-16. [Electronic resource]. URL: <https://sibac.info/journal/innovation/86/118712> [in Russian]

[Cybersecurity Almanac..., 2019](https://cybersecurityventures.com/cybersecurity-almanac-2019/) – Cybersecurity Almanac: 100 Facts, Figures, Predictions and Statistics (2019): web-site Cybersecurity. [Electronic resource]. URL: <https://cybersecurityventures.com/cybersecurity-almanac-2019/>

[Dobrynin, 2016](#) – Dobrynin, A.P. (2016). Tsifrovaya ekonomika – razlichnye puti k effektivnomu primeneniyu tekhnologii (BIM, PLM, CAD, IOT, Smart City, BIG DATA i drugie) [Various Ways to Effective Application of Technologies (BIM, PLM, CAD, IOT, Smart City, BIG DATA and others)]. *International Journal of Open Information Technologies*. Т. 4. 1: 4-11. [in Russian]

[Era beskontaktnogo potrebleniya..., 2020](https://forinsurer.com/news/20/07/01/38168) – Era beskontaktnogo potrebleniya uskorit tsifrovuyu transformatsiyu strakhovogo sektora [The era of contactless consumption will accelerate the digital transformation of the insurance sector]. [Electronic resource]. URL: <https://forinsurer.com/news/20/07/01/38168> [in Russian]

[Gosudarstvo. Biznes. IT](https://www.tadviser.ru/index.php/Stat'ya:Natsional'naya_programma__Tsifrovaya_ekonomika_Rossiiskoi_Federatsii) – Gosudarstvo. Biznes. IT [State. Business. IT]. [Electronic resource]. URL: [https://www.tadviser.ru/index.php/Stat'ya:Natsional'naya\\_programma\\_\\_Tsifrovaya\\_ekonomika\\_Rossiiskoi\\_Federatsii](https://www.tadviser.ru/index.php/Stat'ya:Natsional'naya_programma__Tsifrovaya_ekonomika_Rossiiskoi_Federatsii) [in Russian]

[Immunitet k pandemii..., 2020](http://business.ua/uk/imunitet-do-pandemiji) – Immunitet k pandemii: itogi raboty strakhovogo rynka [Immunity to a pandemic: the results of the insurance market]. [Electronic resource]. URL: <http://business.ua/uk/imunitet-do-pandemiji> [in Russian]

[Informatsionnye tekhnologii posle COVID-19..., 2020](https://www.dataart.com.ua/news/informafini-tehnologiji-pislya-covid-19/) – Informatsionnye tekhnologii posle COVID-19 [Information technology after COVID-19]. [Electronic resource]. URL: <https://www.dataart.com.ua/news/informafini-tehnologiji-pislya-covid-19/> [in Russian]

[Kovaleva, 2019](https://donampa.ru/images/document/zbornik/M389_2019.pdf) – Kovaleva, Yu.N. (2019). Tsifrovizatsiya finansovogo sektora Rossiiskoi Federatsii [Digitalization of the financial sector of Russian Federation]. *Zhurnal «Menedzher» DonAUiGS*. 3: 143-149. [Electronic resource]. URL: [https://donampa.ru/images/document/zbornik/M389\\_2019.pdf](https://donampa.ru/images/document/zbornik/M389_2019.pdf) [in Russian]

[Kovaleva, 2019a](#) – *Kovaleva, Yu.N.* (2019). Tsifrovaya transformatsiya bankovskogo sektora Rossii [Digital transformation of Russian banking sector.]. *Zhurnal «Menedzher» DonAUiGS*. 4: 125-133. [Electronic resource]. URL: [https://donampa.ru/images/document/zbornik/men490\\_2019.pdf](https://donampa.ru/images/document/zbornik/men490_2019.pdf) [in Russian]

[Kul'kov, 2017](#) – *Kul'kov, V.M.* (2017). Tsifrovaya ekonomika: nadezhdy i illyuzii [Digital economy: hopes and illusions]. *Filosofiya khozyaistva*. 5: 145-156. [in Russian]

[Kupchishina, 2018](#) – *Kupchishina, E.V.* (2018). Evolyutsiya kontseptsii tsifrovoi ekonomiki kak fenomena neekonomiki [Evolution of digital economy concepts as a phenomenon of noneconomics]. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyi vestnik*. 68: 426-444. [in Russian]

[Lloyd's COVID-19 information hub](#) – Lloyd's COVID-19 information hub. [Electronic resource]. URL: <https://www.lloyds.com/news-and-insights/market-communications/covid-19/>

[PEST-analiz: detal'no](#) – PEST-analiz: detal'no [PEST analysis: in detail]. [Electronic resource]. URL: <http://powerbranding.ru/biznes-analiz/pest/> [in Russian]

[Shilov, Zubarev, 2018](#) – *Shilov, K.D., Zubarev, A.V.* (2018). Blokchein i raspredelennye reestry kak vidy baz dannykh [Blockchain and distributed ledgers as types of databases]. *Innovatsii*. 12(242): 51-61. [in Russian]

[Vspyshka koronavirusnoi infektsii...](#) – Vspyshka koronavirusnoi infektsii COVID-19 [Outbreak of coronavirus infection COVID-19]. Sait VOZ. [Electronic resource]. URL: [https://www.who.int/ru/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjw8MD7BRArEiwAGZsrBR3H8ynOIveXjA\\_Jyt2oBtoLSQqATn4qt6HAilptCg1nbML3QIPEyx](https://www.who.int/ru/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjw8MD7BRArEiwAGZsrBR3H8ynOIveXjA_Jyt2oBtoLSQqATn4qt6HAilptCg1nbML3QIPEyx) [in Russian]

УДК 33.368

## Цифровизация страхования в эпоху COVID-19

Ирина Валериевна Кравцова, Юлия Николаевна Ковалева <sup>a,\*</sup>

Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики, ДНР

**Аннотация.** Диджитализация процессов, цифровая трансформация, цифровое образование, диджитал-маркетинг – понятие «диджитал» уже несколько лет занимает лидирующие позиции в цитировании, научных публикациях. Будущее современного бизнеса зависит от перехода на цифровые технологии. Диджитализация – это термин, который описывает переход от индустриальной эпохи и аналоговых технологий к эпохе знаний и творчества, характеризующееся цифровыми технологиями и инновациями в цифровом бизнесе. Диджитализация – это термин, который обозначает цифровую трансформацию общества и экономики.

Диджитализация бизнеса – это современная движущая сила, способствующая его продвижению.

COVID-19 – момент, разделивший диджитализацию общества на «до» и «после». Пандемия коронавируса является, пожалуй, самым значимым, негативным событием в современной истории, которое примерно в равной степени коснулось всех стран и очень многих сфер жизни. Люди впервые столь массово оказались в ситуации, когда почти любая деятельность вне дома жестко ограничена. С изменениями в результате пандемии столкнулись и столкнутся целые индустрии. Сейчас компании вынуждены переходить на технологии, которые они не планировали внедрять и пересматривать свои стратегические приоритеты. Новые реалии в эпоху COVID-19 характеризует слоган «Стань digital или умри».

**Ключевые слова:** COVID-19, цифровизация, страхование, страховщики, карантин, дистанционные онлайн-продажи страховых продуктов.

\* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: [kun.82@mail.ru](mailto:kun.82@mail.ru) (Ю.Н. Ковалева)