

УДК 330.131

Н.А. Никифорова

ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»,
Москва, email: nanikiforova@fa.ru

АНАЛИТИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ КАРТЫ ПОТОКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ

Ключевые слова: методы анализа, страхование жизни, страховые риски, модель VSM, анализ карты создания ценности.

Целью статьи является показать карту создания ценности продукта инвестиционного страхования жизни. Для этого необходимо решить ряд задач: определить входы и выходы системы, модели взаимодействия субъектов и каналы информационного обеспечения. Цель картирования потока создания ценности состоит в том, чтобы выявить и удалить или уменьшить «потери» в потоках создания ценности, тем самым повышая эффективность данного потока создания ценности. Автор предлагает применить этот метод анализа в страховом бизнесе.

N.A. Nikiforova

Federal State-Funded Educational Institution of Higher Education «Financial University under the Government of the Russian Federation», Moscow, email: nanikiforova@fa.ru

ANALYTICAL SUPPORT OF THE LIFE INSURANCE VALUE STREAM MAP

Keywords: analysis methods, life insurance, insurance risks, VSM model, value creation map analysis.

The purpose of the article is to show the value creation map of the investment life insurance product. To do this, it is necessary to solve a number of tasks: to determine the inputs and outputs of the system, models of interaction of subjects and channels of information support. The purpose of value stream mapping is to identify and remove or reduce “losses” in value streams, thereby increasing the efficiency of this value stream. The author suggests applying this method of analysis in the insurance business.

В течение нескольких лет в России активно развивается страхование жизни, при этом 60-70% этого роста составляет инвестиционное страхование жизни (ИСЖ). АКРА (Рейтинговое агентство АКРА) прогнозирует дальнейший рост этого сегмента страхования до 2030 года. Сектор страхования жизни является важным элементом финансовой системы развитых экономик. Ввиду значительного потенциала роста и положительного влияния на экономику в целом развитие страхования жизни в России может стать одним из основных направлений государственной стратегии развития финансового рынка до 2030 года, которая разработана в настоящее время [1]. Бурному росту способствует повышение финансовой грамотности населения и улучшение доверия к отрасли страхования в целом.

На рубеже 2018-2020 гг. начались первые крупные выплаты по продукту ИСЖ, что связано с первым сроком дожития (сроки дожития на российском рынке

установились на 3, 5 и 7 лет). Ряд экспертов выразили опасения, что результаты выплат окажут негативный эффект на весь сегмент страхования, аргументируя это возможным неудовлетворением клиентов доходностью, ниже ожидаемой при заключении договоров [2].

Предсказываемые риски связаны с термином «мисселинг», который подразумевает недостаточное информирование, неправильный выбор целевой аудитории, введение клиента в заблуждение. Автор полагает, что предупредить названный риск было бы возможно, если бы страховые организации попробовали применить карту потока создания ценности к ИСЖ.

Объекты и методы исследования

Необходимая для решения поставленных задач информация была агрегирована автором на предложениях реальных продаж и приведена к общему среднему. Источники данных – сайты страховых компаний российского рынка и их банков-агентов.

В основе исследования, выводов находятся общие законы постановки и проверки гипотез, формализации, логики, сравнения. Изучение проблем основано на базовых положениях, научно-методических принципах [3]. Последовательность исследования – это этапы движения от обоснования концепции к разработке конкретных приемов анализа, потом – к дескрипторам методики, позволяющей реализовать эти приемы на практике. В исследовании использовались методы сравнительного анализа, факторный анализ, метод карты создания стоимости [4].

Результаты исследования и их обобщение

I. Модель VSM – теоретический подход

Value streaming mapping (VSM) – это схема, изображающая каждый этап материального и информационного потока, необходимых для того, чтобы выполнить заказ потребителя [5]. Другими словами, это схематичное представление процессов и операций, при выполнении которых за определенный промежуток времени, Компания производит ценность (продукт, товар, услугу) и доводит её до Покупателя. При этом, на схеме можно обнаружить уязвимые места, тем самым определить ряд проблем к решению. VSM может быть построена как для будущих процессов, так и для текущих.

Картирование потока создания ценности, также известное как картирование материальных и информационных потоков [6], представляет собой метод бережливого управления для анализа текущего состояния и проектирования будущего состояния для серии событий, которые берут продукт или услугу с самого начала, конкретный процесс, пока он не достигнет клиента. Карта потока создания ценности – инструмент визуализации, который включает все этапы определенного процесса и позволяет сопоставить время и объем, затраченные на каждый этап. Карты потока создания ценности показывают поток материалов и информации по мере их продвижения в процессе [7].

Связанные методы анализа:

– Картирование процесса. Это первый шаг создания карты, который включает потоки процессов, выявление потерь и реинжиниринга бизнес-процессов.

– Матрица реагирования цепочки поставок. Это выявление узких мест для процессов по диаграмме.

– Воронка производства. Метод, который помогает определить связь между отраслями.

– Отображение эффекта «Forrester». Это, как правило, графики, взаимосвязи спроса и производства, помогают понять, где процесс задержался.

– Создание карты фильтров качества. Метод выявления дефектов продуктов и услуг в цепочке поставок.

– Анализ точек принятия решений. Позволяет увидеть проблемные точки спроса и предложения в цепочке поставок.

– Создание карты структур. Аналитическая модель, позволяет оценить цепочку поставок на отраслевом уровне.

Существует ряд обязательных элементов, которые должны учитываться при создании карты:

- Продукт, для которого создается схема;
- Начальная и конечная точки определяются согласно цели анализа;
- Конкретные шаги, предпринимаемые для продвижения от начальной точки к конечной;
- Информационное обеспечение процессов;
- Ресурсы, необходимые для обеспечения создания ценности;
- Временной промежуток.

После подготовки подробной карты потока создания ценности становится возможным анализ слабых участков, а также упрощается процесс предвидения рисков, т.к. видно каждый шаг создания ценности, видно взаимозависимость операций и предсказуемо влияние негативного случая одного шага на всю цепь процессов.

Модель VSM преимущественно используется в промышленном производстве, в транспортной, энергетической и перерабатывающей сфере, поскольку большинство процессов легко визуализируются, известны временные рамки, определены ресурсы и прочие расходы [4].

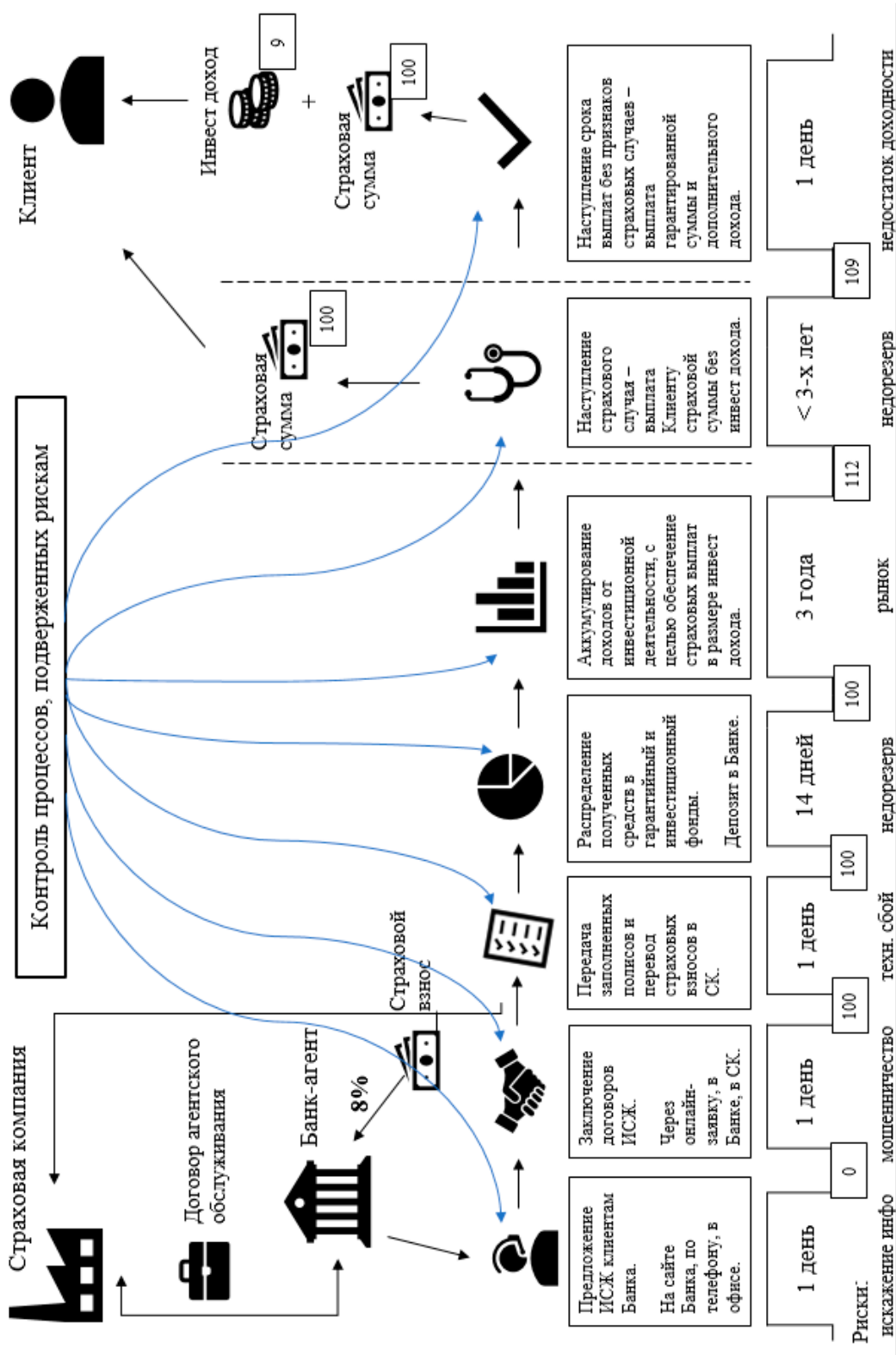


Рис. 1. Карта создания ценности (VSM) инвестиционного страхования жизни

Полагаем, что модель VSM применима и для сектора инвестиционных услуг страхования.

II. Инвестиционное страхование жизни. Практическое применение VSM

Инвестиционное страхование жизни представляет собой сочетание страховых и банковских услуг. Этот продукт работает по примеру депозита, со страховыми элементами. ИСЖ позволяет вложить свободные финансовые средства в инвестиции с дополнительным страхованием рисков смерти, несчастных случаев и тяжелых заболеваний.

Страховая компания (СК) привлекает клиентов ИСЖ посредством деятельности Банков-агентов, которым, в среднем на российском рынке, оплачивается 8% от подписанных премий. Работа между Банком и СК осуществляется посредством B2B системы, которая позволяет страховой компании ежедневно получать достоверную информацию о росте своего страхового портфеля.

Суммы вкладов по ИСЖ колеблются на российском рынке страховщиков от 30 тыс. рублей до 60 млн. рублей [8]. В зависимости от суммы вклада, т.н. доли участия в общем инвестиционном фонде, страховая компания формирует портфели Клиентов и направляет их средства в определенные финансовые инструменты. Так, например, по программе ИСЖ Сбербанка России средства вкладываются в стабильные акции, но в тоже время и в зарубежные.

В случае наступления страхового случая, Клиенту выплачивается страховая сумма в размере, достаточном для покрытия осуществившегося риска (обычно 100% страховой суммы, что обусловлено спецификой риска – смерть). Таким образом, полученный с данных средств инвестиционный доход остается у страховой компании.

В случае наступления срока выплат и не наступления страхового случая, Клиент гарантированно получает 100% страхового взноса, а также дополнительный доход. Дополнительный доход, как любая инвестиция, кроет в себе экономические риски. Может произойти обвал инвестиционного портфеля страховщика, учитывая период вклада от 3-х

до 30 лет, и дополнительный доход окажется нулевым. В свою очередь это несет риски и для страховщика, т.к. Клиенты, разочарованные в данном продукте, больше не будут финансировать страховую компанию.

Таким образом, инвестиционное страхование жизни может быть представлено в виде карты создания ценности, ведь оно имеет все необходимые качества для анализа VSM: границы, шаги, информационный поток, материальный поток и временную составляющую.

На рисунке 1 изображена концепция отображения карты создания ценности услуги по ИСЖ со сроком 3 года и суммой взноса 100 тыс. рублей на российском рынке по состоянию на 2020-2021 гг.

В верхних углах карты отражены ключевые участники: страховая компания и клиент. Они создают границы маршрута, т.к. продукт создается от страховой компании и доходит до Клиента. На пути между страховой компанией и первого шага создания ценности расположен Банк-агент, его функция была описана ранее.

Итак, на первом шаге создания ценности Банк, получив инструкции от страховой компании, предлагает продукт потенциальным клиентом. Как написано в строке рисков, на данном этапе возможна дезинформация клиента с целью представления продукта более привлекательным, чем он есть, или же из-за некомпетентности служащего банка, что в конечном итоге приведёт к неудовлетворенности клиента. В денежном выражении этот этап не создает никакой ценности.

Далее идёт этап принятия документов и заключения договора ИСЖ, который приносит 100 тыс. рублей, даёт цену ИСЖ. Мошенничество может быть связано с легализацией денег, полученных преступным путем, что может повлечь серьезные последствия для СК, т.к. проверкой занимается не она, а Банк, ответственность же лежит на страховой.

Технические сбои могут навредить деятельности страховой компании в процессе передачи своевременных данных, т.к. компания может не успеть, например, создать резерв на только подписанные риски, или привести

к расхождению электронных реестров и подписанных актов-сверок с агентами и т.д. Ценность для покупателя не меняется, а страховая компания платит Банку проценты за оказанное посредничество (в среднем 8%) [7].

В связи с тем, что у Клиента по договору ИСЖ стопроцентная гарантия возврата страхового взноса при наступлении срока выплаты, страховой компании необходимо обеспечить надёжную сохранность этих средств. Обычно они размещаются в депозитные счета для поддержания минимальной доходности. Распределение средств в гарантийный и инвестиционный фонд – сложная математическая задача с вычислением вероятности наступления тех или иных рисков и необходимостью средств в достаточном объёме.

Далее ценность для Клиента создаётся инвестиционным отделом страховой компании. Риски являются общерыночными и известными. Для данного примера было принято показать доходность за 3 года – +12%.

На новом шаге наступает разрыв в карте создания ценности, т.к. её оценка зависит от наступления/не наступления страхового случая. На карте данный разрыв обозначен пунктирной линией. Как уже известно, при страховом случае теряется дополнительный доход, но это незначительно уменьшает ценность продукта, т.к. он по-прежнему выполняет свою роль, объявляемую на первом этапе карты. В случае не наступления страхового случая, ценность продукта увеличивается на стоимость дополнительного

дохода за вычетом процента страховщика. Благодаря сложной схеме расчета дополнительного дохода через долю участия в инвестиции, Клиенту неизвестно, сколько получает от данного продукта страховая компания. Данный маркетинговый приём уменьшает риск неудовлетворенности Клиента, что, в целом, благоприятно влияет на деятельность страховой компании.

Выводы

Инвестиционное страхование жизни – страховой продукт, который в ближайшие несколько лет будет являться драйвером роста рынка страхования в России. Стимулом этого частично стала и пандемия COVID-19, и СВО с 2022 года. В связи с данным прогнозом представляется важным поиск возможности полезного анализа данного продукта.

Таким образом, предлагается использовать Карту создания ценности (VSM-value stream map) для целей широкого стратегического анализа ИСЖ. Несмотря на то, что ранее описанный выше метод использовался только на продуктах промышленного производства, мы полагаем возможным его использование и на продукте страхового рынка.

В статье была представлена авторская интерпретация VSM на примере ИСЖ со сроком 3 года и страховым взносом 100 тыс. рублей.

В результате проведенного анализа было доказано утверждение о применимости предложенного метода.

Библиографический список

1. Рынок страхования жизни: как раскрыть потенциал? [Электронный ресурс]. <https://www.acratings.ru/research/2649/> (дата обращения 14.03.2023).
2. Эксперты предупреждают о рисках инвестиционного страхования жизни // РБК, Финансы, газета №055 (2552) от 30.03.2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/newspaper/2020> (дата обращения 14.03.2023).
3. ГОСТ Р 56020-2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200110957> (дата обращения 14.03.2023).
4. Никифорова Н.А. Процессный подход к анализу себестоимости // Управленческий учет. 2019. № 5. С. 37-49.

5. Creating A Value Stream Map // Lean Manufacturing Tools, Techniques and Philosophy | Lean and Related Business Improvement Ideas, 05.12.2015. [Электронный ресурс]. URL: <http://leanmanufacturingtools.org/551/creating-a-value-stream-map/> (дата обращения 14.03.2023).

6. Манос, Тони (июнь 2006 г.). «Карта потока создания ценности – введение». Качественный прогресс. Американское общество качества. п. 64.

7. «Что такое картирование потока создания ценности? Определение и подробности». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.jetbrains.com/ru-ru/teamcity/ci-cd-guide/concepts/value-stream-mapping/> (дата обращения 14.03.2023).

8. Российский рынок страхования: прогноз до 2021 года // Аналитика сектора страхования, Аналитическое кредитное рейтинговое агентство, 30.03.2017. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.acra-ratings.ru/research/192> (дата обращения 14.03.2023).