4.	ՏՆՏԵՍԱԳԻՏՈՒԹՅՈՒՆ ECONOMICS ЭКОНОМИКА

ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՏԵԽՆՈԼՈԳԻԱՆԵՐԻ ԴԵՐԸ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԴԵԲԻՏՈՐԱԿԱՆ ՊԱՐՏՔԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ

ՀՏԴ 368
DOI: 10.56246/18294480-2023.15-20

ՂԱԶԱՐՅԱՆ ԼՈՒՍԻՆԵ
ՀՊՏՀ բանկային գործ և ապահովագրություն ամբիոնի ասպիրանտ,
ՀՊՏՀ ֆինանսատնտեսագիտական քոլեջի դասախոս
էլփոստ՝ ghazaryanlusine957@gmail.com

Ապահովագրական բիզնեսը աշխարհում ամենալայն տարածում գտած և շահութաբեր բիզնեսներից մեկն է: Աշխարհում ոլորտի վերջին հաջողությունները կարող ենք վերագրել տեղեկատվական տեխնոլոգիաներին, քանի որ ապահովագրական ընկերություններն ակտիվ կերպով գնում են դեպի ոլորտի թվայնացման: Այն իր հերթին բերում է տեղեկատվական-հաղորդակցական տեխնոլոգիաների համատարած կիրառության և վերջիններիս հենքի վրա ստեղծված նոր սերնդի լուծումների ազդեցությամբ ապահովագրական շուկայում տեղի ունեցող հիմնարար փոփոխությունների, որոնց արդյունքում փոխվում են ապահովագրական բիզնեսի վարման մոտեցումները, շուկայում մասնակիցների հարաբերությունները և տնտեսվարման ընդհանուր տրամաբանությունը: Աշխարհում ապահովագրական ընկերությունները գնալով ավելի շատ ներդրումներ են կատարում թվայնացման մեջ: Վերջին տարիներին թվային ապահովագրության կիրառմանը հատկապես նպաստեց կորոնավիրուսային համավարակը: Այն ստիպեց աշխարհում բոլոր ապահովագրական ընկերություններին դիմել համակարգային փոփոխությունների, գնալ դեպի թվային աշխարհ: Այս փոփոխություններից անմասն չմնաց նաև Հայաստանի ապահովագրական շուկան: Հոդվածի շրջանակներում ուսումնասիրության են ենթարկվել տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կիրառման հնարավորությունները ՀՀ ապահովագրական շուկայում, և բացահայտվել են մի շարք թվային գործիքներ, որոնց կիրառման շնորհիվ ապահովագրական ընկերությունները կարող նվազեցնել դեբիտորական պարտքերի ձևավորման հնարավորությունները կամ բարձրացնել դեբիտորական պարտքերի կառավարման արդյունավետությունը:

Բանալի բառեր՝ *արհեստական բանականություն, թվային գործիք, չաթ-բոթ, գործակալ, դեբիտորական պարտք, ASWA համակարգ, լիմիտային մոդել:*

Ապահովագրական համակարգի գործունեության արդյունավետության բարձրացման համար տեխնոլոգիական նորարարությունները, թվային գործիքները և դրանց զարգացումը մեծ դերակատարում ունեն: Դա պայմանավորված է հիմնականում նրանով, որ տեխնոլոգիաները մեծացնում են ապահովագրական գործառնությունների իրականացման արագությունը, նպաստում են ժամանակի և ծախսերի կրճատմանը, բարձրացնում են գործունեության արդյունավետության մակարդակը, որն էլ իր հերթին խթանում է ակնկալվող շահույթի ավելացումը: Ապահովագրության ոլորտում թվային գործիքները բազմաթիվ են: Այդ գործիքներից ամենատարածվածներն են արհեստական բանականությունը, մեքենայական ուսուցումը, չաթ-բոթերը և այլն: Նման գործիքները հնարավորություն են տալիս մշակել խելացի լուծումներ ապահովագրության ոլորտում և ստանդարտացնել ապահովագրական մի շարք գործընթացներ: Ապահովագրական ընկերությունները նման գործիքների միջոցով կարող են ավտոմատացնել այնպիսի գործընթացներ, ինչպիսիք են հատուցման կազմակերպումը, գույքի գնահատումը, ռիսկերի գնահատումը, խարդախությունների հայտնաբերումը, հաճախորդների սպասարկումը և այլն[1]:

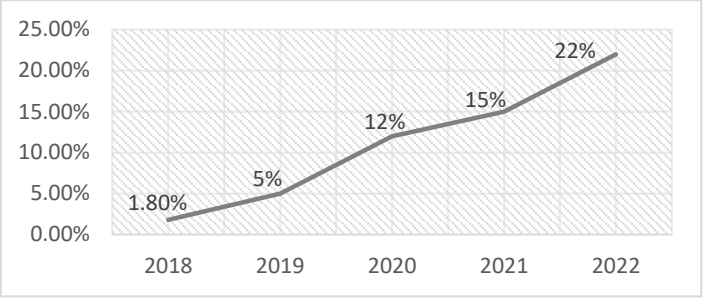
Նման թվային գործիքակազմի կիրառությունը առավել տեսանելի է միջազգային ապահովագրական շուկայում, և կարելի է փաստել, որ ՀՀ ապահովագրական համակարգը դեռևս պատշաճ մակարդակով չի կիրառում նոր տեխնոլոգիական լուծումները: ՀՀ ապահովագրական շուկայում գործող ընկերությունները վերջերս են սկսել հետաքրքրություն ցուցաբերել տեղեկատվական տեխնոլոգիաների նորարարական լուծումների նկատմամբ, շուկայի 6 ընկերություններից 3-ը քայլ առ քայլ սկսել են թվայնացնել ապահովագրական ծառայությունների մատուցումը՝ դրանք դարձնելով հաճախորդներին առավել հասանելի: Ազգային ապահովագրական շուկայում թվային գործիքների կիրառման համար հատկապես շարժիչ ուժ հանդիսացավ ԱՊՊԱ[2] համակարգի ներդրումը ՀՀ ողջ տարածքում, այն ստիպեց ապահո-

[1] Artificial intelligence: Implications for social inflation and insurance, KH Kelley, LM Fontanetta, 2018

[2] Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրություն:

վագրողներին փնտրել ժամանակակից լուծումներ և նորացնել մատուցվող ծառայությունների եղանակները: Ապահովագրական ընկերությունները ստեղծեցին և արդիականացրին իրենց կայքերը: Ընկերությունների կայքերում տրվեցին ծրագրային ապահովումներ՝ առցանց եղանակով պայմանագրեր կնքելու համար: Հաճախորդներին տրվեց նաև հնարավորություն օգտվել կայքերում հասանելի ապահովագրական հաշվիչներից և հաշվարկել ապահովագրավճարների մեծությունը: Չնայած այս գործիքների ներդրմանը՝ սկզբնական շրջանում ԱՊՊԱ պայմանագրերի չնչին տոկոսն էր կնքվում առցանց եղանակով:

Գծապատկեր 1. Կնքված ԱՊՊԱ պայմանագրերում առցանց եղանակով կնքված պայմանագրերի տեսակարար կշիռը, 2018-2022թթ.[3]:



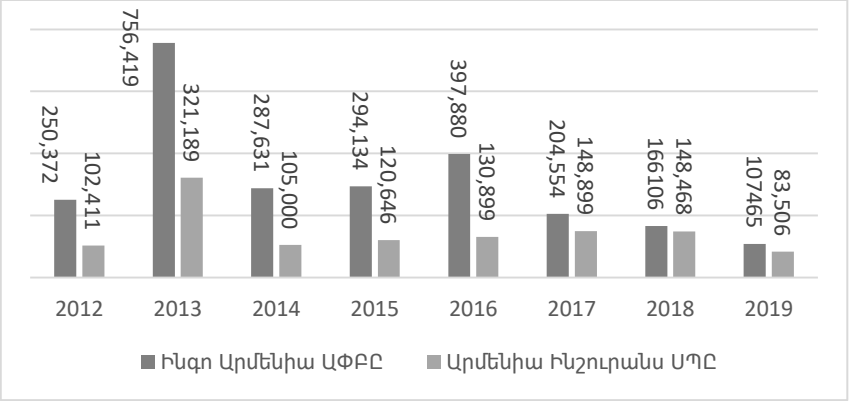
Ուսումնասիրով գծապատկերը՝ ակնհայտ է դառնում, որ առցանց եղանակով գործարքներ կատարելու հակվածությունը բնակչության մոտ չնայած տարեցտարի աճում է, բայց մեծ տոկոս չի կազմում: Կարծում ենք, որ այս փաստը ֆինանսական գրագիտության ցածր աստիճանի արդյունք է:

Պարտադիր ապահովագրության առաջին տեսակի մուտքը ՀՀ ապահովագրական շուկա իր հետ բերեց մի շարք խնդիրներ, որոնք ապագայում անհապաղ լուծում էին պահանջելու: Ապահովագրության այս տեսակը ուներ համընդհանուր բնույթ, այսինքն՝ կնքվելու էին մեծ թվով պայմանագրեր, սակայն ընկերություններն այդ ծավալի աշխատանքային ներուժ չունեին, իսկ առցանց եղանակով պայամանգրերի կնքման գործընթացը մարդկանց դեռևս շատ «խորթ» էր: Այդ պատճառով ապահովագրական ընկերությունները պայմանգրերի կնքման անխափան գործընթացը ապահովելու համար

[3] Գծապատկերը կազմել է հեղինակը՝ օգտվելով www.appa.am կայքում տեղադրված հաշվետվություններից:

ներգրավեցին գործակալներ: Գործակալների ներգրավումն էլ իր հերթին առաջ բերեց նոր խնդիրներ: Ապահովագրական ընկերությունները չէին կարողանում վերահսկողություն սահմանել նրանց նկատմամբ: Գործակալները կնքում էին մեծ թվով պայմանագրեր, որոնց ապահովագրավճարները ամբողջությամբ չէին փոխանցում ընկերություններին: Իսկ ապահովագրական ընկերությունների կողմից նրանց նկատմամբ վերահսկողությունը սահմանափակվում էր միայն գործակալի պարտավորությունների և լիազորությունների շրջանակը կանոնակարգող գրավոր աշխատանքային պայմանագիր կնքելով, որտեղ սահմանվում էր, որ գործակալի կողմից հավաքագրված ապահովագրավճարները միտումնավոր թերի ներկայացնելը հանգեցնում էր վերջինիս նկատմամբ օրենքով սահմանված պատասխանատվության միջոցների կիրառման:

Գծապատկեր 2. Ընկերություններում գործակալների գծով դեբիտորական պարտքերի ցուցանիշը 2012-2016թթ դրությամբ (հազ.դրամ)[4]:



Դիտարկելով վերը նշված գծապատկերը՝ ակնհայտ է դառնում, որ սահմանված պատասխանատվության միջոցները մեղմացնում էին, սակայն արգելք չէին հանդիսանում ապահովագրական գործակալների գծով դեբիտորական պարտքերի առաջացմանը:

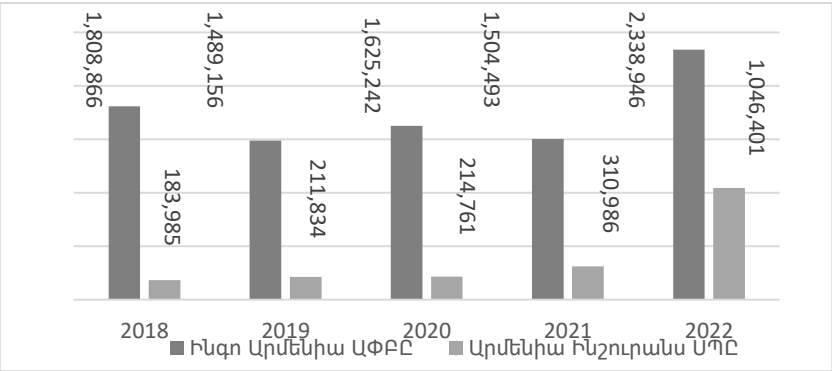
Մինչև 2017 թվականը ՀՀ թվային ապահովագրության ոլորտում այլ առաջընթացներ չգրանցվեցին՝ բացառությամբ առցանց եղանակով պայմա-

[4] Գծապատկերը կազմել է հեղինակը՝ օգտվելով ընկերությունների՝ 2018-2022թթ. հրապարակային հաշվետվություններից:

նագրերի կնքմանը և էլեկտրոնային հաշվիչների կիրառմանը: 2017 թվականին ՀՀ ապահովագրական շուկայում ներդրվեց ASWA համակարգը[5]: Համակարգը հնարավորություն տվեց կատարել ԱՊՊԱ-ին առնչվող բոլոր գործողությունները միասնական առցանց հարթակում՝ կնքել պայմանագիր առցանց եղանակով, ստուգել վարորդի վարորդական պատմությունը, տեղեկանալ Բոնուս-մալուս դասի մասին, ինչպես նաև բջջային հավելվածի միջոցով գրանցել պատահարներ, լրացնել համաձայնեցված հայտարարագրեր՝ առանց ապահովագրական ընկերության վթար սպասարկող աշխատակցի կամ ճանապարհային ոստիկանության ներգրավման:

Ինչպես տեսնում ենք գծապատկեր 2-ում, ASWA համակարգի ներդրումը հնարավորություն տվեց նվազեցնել ԱՊՊԱ պայմանագրերի գծով դեբիտորական պարտքերի մակարդակը: Իսկ ինչ վերաբերում է մյուս ապահովագրատեսակների գծով դեբիտորական պարտքերի առաջացմանը, ապա այն անխուսափելի է, քանի որ առկա չէր ծրագրային որևէ ապահովում, որը թույլ կտա ընկերություններին խուսափել դեբիտորական պարտքերի առաջացումից: Տեսնենք, թե ինչպիսի իրավիճակ է ընդհանուր պարտքերի տեսանկյունից: Ընկերությունների՝ 2018-2022թթ. հաշվապահական հաշվեկշռում առանձնացնելով ընդհանուր դեբիտորական պարտքերի ցուցանիշը՝ կստանանք հետևյալ պատկերը:

Գծապատկեր 3. Ընկերություններում դեբիտորական պարտքերի ցուցանիշը 2018-2022թթ դրությամբ (հազ.դրամ)[6]:

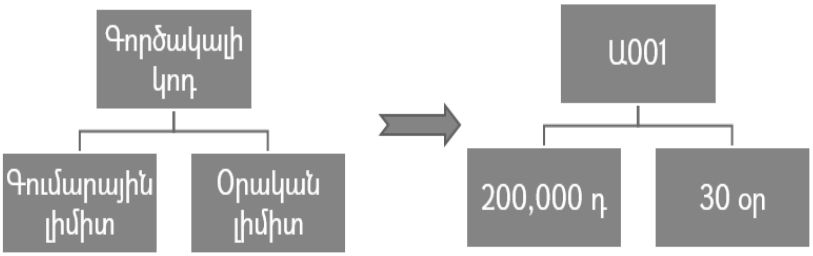


[5] https://aswa.am/

[6] Գծապատկերը կազմել է հեղինակը՝ օգտվելով ընկերությունների՝ 2018-2022թթ. հրապարակային հաշվետվություններից:

Ինչպես արտացոլված է գծապատկեր 3-ում, 5 տարիների ընթացքում երկու ընկերություններում էլ փոփոխություն է կրել դեբիտորական պարտքերի ցուցանիշը, և այն ունեցել է աճման միտում, որը պայմանավորված է եղել մի շարք հանգամանքներով, մասնավորապես ընկերություններում վաճառքի ծավալների փոփոխությամբ, օրենսդրական դաշտի փոփոխություններով և այլն: Ապահովագրական ընկերություններում դեբիտորական պարտքերի մեջ մեծ բաժին են զբաղեցնում գործակալների և ապահովադիրների նկատմամբ դեբիտորական պարտքերը: Այդ պատճառով առաջարկում ենք ընկերություններում ստեղծել հետևյալ թվային գործիքակազմը, որը թույլ կտա խուսափել դեբիտորական պարտքերի առաջացումից կամ հակառակ դեպքում առավել արդյունավետ կերպով իրականացնել պարտքերի կառավարումը: Գործիքը անվանենք լիմիտային մոդել, որը կաշխատի հետևյալ մեխանիզմով:

Գծապատկեր 3. Լիմիտային մոդելի մեխանիզմը[7]:



Ներմուծելով գործակալի կոդը՝ համապատասխան դաշտում կարտացոլվի գումարային և օրական լիմիտների չափերը: Օրինակ՝ A001 գործակալի համար սահմանենք 30 օր և 200 հազար դրամ լիմիտ: Սա նշանակում է, որ եթե գործակալի միջնորդությամբ կնքված պայմանագրով 1 դրամ 31 օր ժամկետանց պարտք ձևավորվի ծրագրում, ապա գործակալը այլևս նոր պայմանագրեր կնքելու իրավասություն չի ունենա այնքան ժամանակ, քանի դեռ չի վճարել ժամկետանց պարտքը, իսկ գումարային լիմիտի դեպքում գործակալը չի կարող ունենալ պարտք, որը կգերազանցի 200 հազար դրամը: Լիմիտից շեղվելու դեպքում գործակալի նոր պայմանագիր կնքելու փոր-

[7] Գծապատկերը մշակվել և առաջարկվել է հեղինակի կողմից:

ձը կխափանվի, և համակարգը թույլ չի տա հաստատել պայմանագիրը, քանի դեռ շեղումը չի ուղղվել: Այս լիմիտային մոդելը հնարավորություն կտա խուսափել լրացուցիչ պարտքերի առաջացումից, ապահովագրական գործակալին էլ «կստիպի» սահմանված կարգով և ժամկետում իրականացնել ապահովադիրների պարտքերի հավաքագրումը: Իհարկե, այս մեխանիզմի ներդրումը պահանջում է որոշակի ծրագրային ապահովումներ մասնավորապես հաճախորդների, նրանց ֆինանսական կատարողականի, վճարումների պատմության և այլ համապատասխան գործոնների վերաբերյալ տվյալների հուսալի և ամբողջական փաթեթ, գործընթացների ավտոմատացում, վերլուծությունների և տեղեկատվության ստացման հնարավորություն մեկ քայլով և այլն:

Մոդելի գործարկումից հետո անհրաժեշտ է նաև կիրառել թվային մի քանի գործիքներ՝ գործընթացն ամբողջապես ավտոմատացնելու համար: Առաջարկում ենք կիրառել հատուկ մշակված չաթ-բոթ, որի օգնությամբ գործակալը հարցումների միջոցով կստանա տեղեկատվություն, թե որ պարտքի կամ պարտքերի պատճառով է փակված նոր պայմանագրեր կնքելու՝ գործակալի իրավասությունը, և ինչ քայլեր է անհրաժեշտ կատարել իրավասությունը վերականգնելու համար: Նման մեխանիզմ կարող ենք կիրառել նաև ապահովադիրների դեբիտորական պարտքերի կառավարման գործընթացում: Ապահովագրական ընկերությունները կարող են մշակել ծրագրային այնպիսի ապահովում, որի դեպքում ոչ պարտաճանաչ և ոչ կարգապահ հաճախորդի համար նոր պայմանագիր կնքելիս գործակալը կամ ապահովագրական ընկերության աշխատակիցը ավտոմատ կերպով ստանան ազդակ պայամանագրի չհաստատման մասին: Այդպիսի ազդակ ստանալուց հետո ընկերությունը կարող է հրաժարվել տվյալ հաճախորդի հետ նոր պայամանագիր կնքել կամ կարող է համաձայնել պայմանագիր կնքել միայն հաճախորդի կողմից ապահովագրավճարի միանվագ վճարման, ինչպես նաև ժամկետանց պարտքերը մարելու դեպքում:

ՀՀ ապահովագրական շուկան ունի զարգացման միտում, օրեցօր ավելանում են մատուցվող ծառայությունների և հաճախորդների թիվը, իսկ դրան զուգահեռ ավելանում են նաև դեբիտորական պարտքերի մակարդակը: Ի վերջո, նման թվային գործիքակազմի կիրառումը հնարավորություն կտա խուսափել դեբիտորական պարտքերի առաջացումից, կնպաստի ժամկետանց դեբիտորական պարտքերի հավաքագրմանը, ինչպես նաև հնարավորություն կտա չկառուցել գործարար հարաբերություններ այն հաճա-

խորդների հետ, ովքեր ոչ օրինապահ կամ ռիսկային են ապահովագրական ընկերության տեսանկյունից:

Օգտագործված գրականության ցանկ

1. Artificial intelligence: Implications for social inflation and insurance, KH Kelley, LM Fontanetta, 2018.
2. Արհեստական բանականության կիրառական լուծումները ՀՀ ֆինանսական ենթակառուցվածքներում, Երևան, 2021:
3. https://aswa.am (Հայաստանի ապահովագրական ընկերությունների Ավտոապահովագրական մեկ պատուհանի պաշտոնական կայք):
4. https://armeniainsurance.am (ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ ԱՍՊԸ-ի պաշտոնական կայք);
5. www.appa.am (Հայաստանի ավտոապավագրողների Բյուրոյի պաշտոնական կայք):
6. https://ingoarmenia.am (ԻՆԳՈ ԱՐՄԵՆԻԱ ԱՓԲԸ-ի պաշտոնական կայք):

THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF MANAGEMENT OF RECEIVABLES OF INSURANCE COMPANIES

GHAZARYAN LUSINE
PhD Student at the Chair of Banking and Insurance, ASUE
e-mail: ghazaryanlusine957@gmail.com

Insurance business is one of the most widespread and profitable types of businesses in the world. Recent successes in the sector can be attributed to information technologies, as insurance companies are actively moving towards digitization of the sector. It, in turn, leads to fundamental changes in the insurance market under the influence of the widespread use of information and communication technologies and new generation solutions created on the basis of them. As a result of which the approaches to conducting insurance business, the relations of participants in the market and the general logic of the business are changing. Insurance companies around the world are increasingly investing in digitalization. In recent years, the use of digital insurance has been particularly promoted by the coronavirus pandemic. It forced all insurance companies in the world to resort to systemic changes and enter the digital world. The insurance market in Armenia was not left out of these changes either. The article explores the possibilities of using information technologies in the RA insurance market and identifies a number of digital tools that insurance companies can use to reduce the possibilities of forming receivables or, otherwise, increase the efficiency of managing receivables.

Keywords: *artificial intelligence, digital tool, chatbot, agent, receivables, ASWA system, limit model.*

РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ

КАЗАРЯН ЛУСИНЕ
Аспирант кафедры банковское дело и страхования ГЭУА
электронная почта: ghazaryanlusine957@gmail.com

Страховой бизнес является одним из самых распространенных и прибыльных видов бизнеса в мире. Последние успехи сектора в мире мы можем отнести к информационным технологиям, поскольку страховые компании активно движутся в сторону цифровизации сектора. Это, в свою очередь, приводит к широкомасштабному применению информационно-коммуникационных технологий и к кардинальным изменениям на страховом рынке под влиянием, созданных на их основе, решений нового поколения, в результате которых меняются подходы к ведению страхового бизнеса, отношения участников рынка и общая логика бизнеса.

Страховые компании по всему миру всё активнее инвестируют в цифровизацию. В последние годы пандемия коронавируса особенно способствовала использованию цифрового страхования. Это заставило все страховые компании мира прибегнуть к системным изменениям, уйти в цифровой мир. Не остался в стороне от этих изменений и страховой рынок Армении. В рамках статьи были изучены возможности использования информационных технологий на страховом рынке РА и выявлен ряд цифровых инструментов, благодаря использованию которых страховые компании могут уменьшить возможности формирования дебиторской задолженности или, иным образом, увеличить эффективность управления дебиторской задолженностью.

Ключевые слова: *искусственный интеллект, цифровой инструмент, чат-бот, агент, дебиторская задолженность, система ASWA, лимитная модель.*

Հոդվածը ներկայացվել է խմբագրական խորհուրդ 25.04.2023թ.:
Հոդվածը գրախոսվել է 13.05.2023թ.:
Ընդունվել է տպագրության 17.11.2023թ.: