

А.К. Сембеков*Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза,**Караганда, Казахстан**(E-mail: amir_sembekov@mail.ru)***Страховой рынок Казахстана и современные вызовы**

Аннотация. Цель исследования состоит в обосновании объективной необходимости трансформации страховой отрасли Казахстана в условиях влияния новых вызовов современного мира, как различных глобальных факторов риска (природных явлений, пандемии), технологического развития. В соответствии с этим, представляет научный интерес изучение новых факторов, влияющих на деятельность национального страхования, в этом состоит актуальность исследуемой темы. Автор в статье уделяет особое внимание анализу цифровизации страхования как важнейшего звена финансовой системы страны. В статье обобщены факты мировой практики применения цифровых технологий в страховании.

В статье исследуются современные тенденции страховой отрасли Казахстана, сделан анализ применения цифровых технологий в страховой деятельности. Обоснована понятие «цифровое страхование», определены основные факторы цифровизации страховой отрасли, как интернетизация, использование цифровых технологий и индивидуализация обслуживания страхователя. В работе конкретизированы бизнес-процессы страховой деятельности, подлежащих к реализации с использованием цифровых технологий. Проанализированы проблемы внедрения цифровизации на отечественном рынке страхования и определены первоочередные задачи в сфере страхования и страховой деятельности.

Ключевые слова: страхование, риски, пандемия, цифровизация, онлайн-страхование, базы данных, цифровые технологии.

DOI: <https://doi.org/10.32523/2079-620X-2020-2-147-159>

Введение. В мире за последние десятилетия возрастает роль страховой защиты как в национальном, так и в мировом масштабе. В мировом хозяйственном процессе происходят кардинальные технологические сдвиги, связанные с 4-ой промышленной революцией, как ее обозначают многие ученые, появление новых технологических новаций (цифровые технологии, цифровая криптовалюта, интернет «вещей», блокчейн и др.). Также наблюдаются глобальные тренды последнего десятилетия, как изменения климата и связанные с ним факты разрушительных природных катаклизмов (наводнения в Новом Орлеане, Европе, цунами в Филиппинах, пожары в России, Австралии, Калифорнии), инфекционные эпидемии и пандемии в глобальном масштабе, охватывающие большие территории и страны (птичий грипп (2003 г.), свиной грипп (2009 г.), вирус Эбола (2014г.), короновирус (2020 г.), также происходящие мировые экономические кризисы (2008, 2015, 2020 годы) вызвали активизацию интереса к механизму страхования, пересмотру его фундаментальных возможностей. Страхование вынуждено реагировать на влияния различных глобальных и региональных макроэкономических процессов, социально-экономических, технологических факторов. В соответствии с этим, представляет научный интерес изучение новых вызовов современного мира и их влияние на деятельность национального страхования, в этом состоит актуальность исследуемой темы.

История проблемы исследования. Страховая система Казахстана за годы независимого существования (1991-2020 годы) претерпела ряд существенных изменений, чтобы соответствовать требованиям рыночных механизмов мировой практики. Разработанные национальным регулятором многочисленные концепции развития, изменения норматив-

но-правовых актов страхового законодательства в сторону приближения к европейским стандартам позволили решить локальные задачи страхования как части финансового рынка. Наряду с общепринятыми принципами и условиями функционирования страхового рынка созданы и функционируют системы внутреннего контроля управления рисками, осуществляется ужесточение требований пруденциальных нормативов в соответствии с европейскими стандартами. Внедрены в силу особой значимости как социальной защиты такие виды массового страхования, как обязательное страхование ответственности автовладельцев транспортных средств (ГПО ВТС) и обязательное страхование от несчастного случая на производстве (ОС НС) Вместе с тем, предпринимаемые меры государственной политики не решили стратегических задач страхования как отрасли финансовой системы. Прежде всего, уровень охвата страхованием и доля страхования в ВВП остается низким на протяжении десятилетий, страховые активы не стали весомыми институциональными инвестициями для национальной экономики (таблица 1).

Таблица 1

Макроэкономические показатели страхового рынка Казахстана за 2015-2019 годы

Показатели	2015	2016	2017	2018	2019
Количество страховых компаний	33	32	32	29	28
Совокупные страховые премии, млрд. тенге	288,3	356,9	370,2	384,8	508,5
Доля активов страховых в ВВП, %	2,0	1,93	1,79	1,78	1,95
Доля страховых премии в ВВП, %	0,7	0,8	0,71	0,65	0,82
Доля страхования на душу населения, тенге	16331,4	20103,6	20387,3	20920,4	27290,0
Концентрация 10-ТОП компаний, %	75,5	74,2	75,4	83,7	83,8
ВВП, млрд. тенге	41308,0	44354,0	53101,3	58785,7	61819,5

Источник: составлено автором на основании данных Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка [1].

Низким остается уровень развитости страхования на рынке страхования, который характеризуется с помощью показателя - доля страховой премии на душу населения. Доля страхового сектора в ВВП остается незначительным, не превышает 2%, в развитых странах - (8 - 12) %. Высокая концентрация страхового рынка, страховые компании в составе финансово-банковских холдингов, сильный монополизм.

Количество внедренных в практику страховых продуктов ограниченный. Крупные риски уходят за рубеж, минуя отечественные компании, нет эффективного механизма перестрахования в стране, наподобие национальных государственных перестраховщиков Китая, России, Беларуси, Узбекистана и др. По страхованию ГПО ВТС более 10 лет не пересматривались тарифы, зато несколько раз повышались нормативные значения по выплатам, также к этому можно добавить, что средняя стоимость по одному страховому событию, связанной с авторемонтом повысилась в несколько раз, учитывая импортный характер запасных частей автомашин. Страхование ГПО ВТС становится убыточным. Гражданско-правовые отношения в судебных инстанциях страховщиков по вопросам ущерба страхования гражданско-правовой ответственности становится больше похожим на одностороннюю заинтересованность судей в обеспечении возмещений любой ценой в ущерб законности судебного процесса, игнорируются права страховщика по отстаиванию обоснованных претензии.

Постановка задачи исследования. С возрастанием глобальных, интеграционных факторов, как появление современных цифровых технологий, также усиление факторов катастрофических рисков (природные явления, эпидемии и др.) требуется осмысления происходящих процессов. Адекватное реагирование на появление современных вызовов для страхового рынка и решение накопленных проблем национального страхового рынка должно стать стратегической целью национального регулятора и страхового рынка на ближайшее будущее. В соответствии с этими утверждениями, потребуется осмысление существующей модели развития национального страхования. Необходимо разработка и принятие кардинальных мер, практических инструментов страховой деятельности, чтобы своевременно ответить на новые появляющиеся вызовы и решать проблемы сдерживающих развитие отрасли. Из происходящих явлений, угроз и тенденций глобализации и интеграции для исследования актуальными являются проблемы пандемии и цифровое развитие страхового рынка, как оказывающие наиболее ощутимые воздействия на развитие страховой отрасли.

Факторы риска, связанные с изменением климата, находятся в сфере традиционных отношений в страховании. Конечно, требуется пересмотр формирования страховых тарифов, схем перестрахования, но эти действия мало влияют на отечественный рынок страхования ввиду незначительности мощностей рынка. Повсеместными становятся процессы глобальных финансовых транзакции, электронной торговли, операции через распределенные сети (блокчейн), операции интернет «вещей» что усиливает роль децентрализации взаимоотношений клиента со страховщиками, напрямую через интернетную сеть и цифровые технологии. Соответственно, ощутимыми становятся влияние цифровых технологий на деятельность страховых компаний в контексте повышения конкурентоспособности.

Цель исследования состоит в обосновании объективной необходимости трансформации страховой отрасли Казахстана в условиях влияния новых вызовов современного мира, как различных глобальных факторов риска (природных явлений, пандемии), технологического развития.

Методы исследования. Для достижения поставленных целей исследования были использованы такие приемы и методы как: эмпирический, аналитический, экономико-статистический, системный анализ и другие.

Обсуждения. Для исследования нами выбраны вопросы касательно страхования, связанные с пандемией и технологическими инновациями, как наиболее актуальных для мирового страхового рынка современных проблем. Страхование является одним из инструментов управления рисками и защиты от последствий непредвиденных обстоятельств и ущерба, к каковым относится и пандемия COVID-19 [2]. Распространение коронавируса COVID-19 в мировом масштабе оказывает существенное влияние на экономику многих стран. Пандемия становится катализатором мировой рецессии, уже видны определенные результаты замедления темпов экономического роста. В связи с этим явлением мирового значения, возникают множество непредвиденных неопределённости и новых рисков в расширяющихся размерах негативных воздействий. Потребуется покрывать возникающие убытки и расходы во многих сферах экономики и человеческой деятельности. К ним относятся – гостиничные и туристические компании, рестораны и кафе, аэропорты, авиакомпании, грузовые перевозки, малый и средний бизнес, здоровье медицинских работников, убытков от перерыва в производстве, контрактные поставки, логистические операции, страхование ответственности в случае убытков из-за отсутствия у компании плана действий на случай чрезвычайных обстоятельств, ответственности работодателя, от возможных финансовых потерь и многое другое.

К примеру, Высшая Школа Экономики (Москва) подготовила аналитический обзор «Влияние пандемии COVID-19 на институты социального страхования», в котором описали сценарии падения доходов социальных фондов, в котором отмечено, что «В связи с

распространением коронавируса Пенсионный фонд (ПФР) и фонды социального и медицинского страхования (ФОМС и ФСС) могут недополучить от 200 млрд до 2,34 триллиона рублей страховых взносов» [3]. К тому же, могут возникнуть случаи банкротства, безработицы, простоя производства и снижения реальных доходов россиян. Реальные ущербы от негативного воздействия на экономику стран в полном объеме возможно будет оценить только по окончании пандемии COVID-19.

По мнению экспертов, эпидемия коронавируса и предпринимаемые меры изменяют методы организации управления бизнесом, ускоренными темпами осуществляется переход к цифровизации, во многих рабочих местах будут вестись дистанционно через цифровые приложения. В человеческой жизни также меняются нормы поведения в общественных местах. В совместном исследовании BCG и Dynata отмечается, что после окончания пандемии коронавируса «Несмотря на то что к концу марта в Китае открылось большинство туристических, розничных и сервисных компаний, а также отелей, ресторанов и торгцентров, до 87% китайский потребителей изменили свой образ жизни из-за пандемии коронавируса, а более 90% — стараются не появляться в общественных местах». Происходит упорядочение бизнес-процессов в сторону оптимизации издержек, учитывая долгосрочный характер наступления экономической рецессии, в связи с чем под угрозой исчезновения становятся многие профессии, рабочие места, уже сейчас многие граждане начинают терять рабочие места, у многих появляются проблемы со здоровьем, закрываются или реорганизуют свою деятельность многие предприятия.

Соответственно, страховым компаниям следует формировать и внедрять новые инструменты управления рисками, чтобы обеспечить адекватные меры страховой защиты, ибо действующие медицинские полисы в условиях пандемии «обнуляются» многими страховщиками мира, как риски не входящие в перечень страховых покрытий традиционного медицинского страхования. На сегодняшний день многие страховщики начинают реагировать на эти тенденции, уже они потенциальным клиентам предлагают новый страховой продукт - страхование от коронавируса, отличающиеся от традиционных медицинских полисов. В страховой отрасли следует осуществить следующие меры:

1. Рассмотреть изменение страховых тарифов, предусматривающие возможность создания страховых резервов для таких катастрофических рисков.
2. Предусмотреть создание целевых страховых пулов мировыми страховыми компаниями для противодействия угрозам глобального масштаба (эпидемии, природные катаклизмы), наносящих большие ущербы экономике, гражданам, бизнесу.
3. Модернизировать системы управления рисками крупнейших страховых компаний и страховых синдикатов, анализ глобальных угроз с применением больших чисел и технологий искусственного интеллекта.
4. Создание новых специфичных страховых продуктов, отвечающим требованиям таких специфичных рисков и угроз (страхование от коронавируса, страхование ответственности медработников от заражения коронавирусом, страхование ответственности на случаи эпидемии во время отдыха и др.).

Следующей проблемой крайне актуальной для страхования является вопросы цифровизации отрасли, внедрения цифровых технологий в отечественную страховую деятельность. Страхование как консервативный бизнес, не торопится внедрять технологические новшества, хотя уже в отраслях экономики многих стран активно используются цифровые решения. Развитые страховщики в мире активно используют возможности цифровых технологий для повышения уровня обслуживания клиента и, в конечном счете, для роста производительности.

Для развивающейся страны, как Казахстан цифровая трансформация страховой системы с помощью доступных цифровых технологий позволяет поднять уровень страхо-

вания на высокие стандарты роста. Новые цифровые технологии качественно дополняют традиционное страхование, как видно на примерах ведущих страховщиков, повышают производительность труда и уровень обслуживания клиента.

Процесс цифровизации вносит радикальные изменения в страховую отрасль с внедрением новых цифровых инноваций. Как отмечают ученые, эксперты, что «цифровая трансформация (или цифровизация) является повсеместным понятием в современной страховой бизнес-экосистеме» [4].

Цифровизация вносит новшества, улучшения в деятельности бизнеса, страховых компаний, направленные на изменения в экосистеме страхования, вопросах управления и конкурентоспособности на рынках, пересматриваются все факторы страховой среды, как внешней, так и внутренней. Как отмечено, в статье «Цифровая страховка – ожидание клиента в быстро меняющемся мире» М.Себульского, Йорг Гюнтера и других, что «внутренние и внешние факторы являются движущей силой изменений на рынке страхования. Акцент в страховой отрасли сместился с управления самим страховым сектором на управление гибкой перекрестной средой» [5].

Актуальность исследования рынков страхования становится очевидной, как отмечены в материалах Швейцарского форума по рискам и страхованию, в котором обобщены основные тренды развития современного страхования и обсуждения проблем цифровизации страхового сектора [6].

В научных трудах зарубежных ученых, экспертов, как Каппелло А., Альбрехер Н., Перссон М., Грундстрем С., Йорг Гюнтер, Себульский М., Хайдкамп П., Элинг М., Леманн К., Красильников О., Цыганов А. и других отмечено, что основными факторами цифровизации страхования являются массовое использование интернетизация, цифровых технологий (применение блокчейн, облачных вычислений, больших чисел (Big Data), искусственный интеллект и др.) и индивидуализация обслуживания клиента.

Основное экономическое содержание страхования остается неизменным, но происходит формирование новых элементов в страховании, внедрение новых инновационных технологических проектов.

Так называемое понятие «цифровое страхование» - это не значит, что появился новый вид страхования, а подчеркивает преобладающее использование цифровых технологий в страховом процессе. На практике зачастую используется термин «электронное» страхование. Некоторые эксперты под «цифровым страхованием» понимают более узкое понятие, как появление совокупности новых рисков, вызванных в экономическую жизнь информационными, цифровыми, электронными технологиями, такие как киберриски, риски электронной торговли, страхование киберпреступлений и др.

Мировой опыт. Основным трендом на развитых страховых рынках мира, отражающих общее направление цифровизации отрасли, является технологическая активизация, расширение цифровой составляющей.

Как видно по опыту ведущих страховщиков мира, национальные страховые рынки начинают активно использовать принципиально новые цифровые инструменты, как блокчейн-технологии, большие числа данных (Big Data), искусственный интеллект, облачные технологий, интернет вещей, с помощью которых удовлетворяются качественно индивидуальные запросы страхователя.

В страховой практике сфера применения цифровых технологий всемерно расширяется, к примеру:

1. В мировой практике на сегодняшний день известны наиболее актуальных 5 бизнес проектов, использующих блокчейн технологию в сфере страхования: Etherisc. Medishares. PAL Network. Teambrella. VouchForMe [7].

2. Использование страховщиками технологий Big Data в страховой деятельности, в

оценке рисков, предупреждения страхового мошенничества, автоматизации рутинных операций в страховании. Для индивидуализации потребностей в страховании выстраивается на основе анализа всех параметров жизнедеятельности человека (большие данные о поведении клиента), модели Machine Learning для оценки страховых рисков [7,8,9].

3. По технологии «Интернет вещей» компания AIG провела исследование опыта крупных компаний, которые внедряют технологии «Интернета вещей». Исследование прогнозирует, что в будущем более качественной станет оценка риска за счет внедрения «интернет вещей» [10].

4. Практическое использование «облачных» технологии осуществляет страховая компания American International Group, Inc (AIG), которая реализовала технологию виртуализации при помощи проекта Global Infrastructure Unity (GIU) по переводу всех приложений и баз данных филиалов, офисов в корпоративный «облачный» дата-центр. Только в Европе в рамках проекта GIU было перенесено в сферу «облачных» технологий более 800 программ и баз данных в области страхования из стран, где компания ведет свою деятельность [11].

5. Страховой сектор сильно зависит от обработки данных в большом количестве и разнообразия, а обработка данных лежит в основе интеллектуальных информационных технологии. Многие страховые компании направляют средства на расширение цифровых возможностей в сфере искусственного интеллекта (ИИ). По оценкам компании Novatica, примерно 20% ИТ-бюджетов страховщиков на 2019 год предназначены для усовершенствования аналитических инструментов и системы учета [12].

Современные тенденции цифровых InsurTech (иншуртех) в страховании рассматриваются в исследованиях зарубежных ученых. В частности, анализу цифровых технологий по вопросам конкурентоспособности страховых рынков, уделяется особое внимание на конкурентных возможностях внедрения InsurTech для действующих страховщиков в научных трудах зарубежных ученых [6,13]. Компании InsurTech в своих технологических инновациях, формируют основы индивидуализации и персональной ориентированности на клиента с использованием больших данных и цифровых платформ. Иншуртех-стартапы активно развиваются и предлагают свои решения, а ведущие страховщики мира их приобретают и внедряют, конкурируя за клиентов. По данным исследования компании Juniper Research U.K, страховые премии от компании Insurtech превысят 400 миллиардов долларов к 2023 году по сравнению с приблизительно 187 млрд долл. США в 2018 год. По прогнозу сектор Insurtech будет представлять 7 % мирового страхового рынка к 2023 году по сравнению с примерно 4 % в 2018 году [14]. Практика внедрения показала, что Insurtech проекты быстро осуществляют трансформацию традиционных процессов страхования, хотя внедрение цифровых платформ происходит медленными темпами в отрасли.

Цифровизация национального страхового рынка осуществляется на основе законодательных требований Национального Банка РК согласно Постановления Правления Национального Банка РК №268 от 29 октября 2018 г. Регулятор финансового рынка установил ряд требований по выстраиванию и формированию ИТ-систем страховых организаций, в частности – 1) правила обмена электронными информационными ресурсами; 2) правила уведомления о заключении договора; 3) требования к программно-техническим средствам и интернет-ресурсам страховой организации. Это привело к тому, что на сегодняшний день страховщики смогли активизировать цифровизацию бизнес-процессов по обязательным видам страхования (экологическое страхование, перевозчиков перед пассажирами, опасности причинения вреда 3-м лицам, страхование ответственности, страхование туриста, частных нотариусов, аудиторских организаций) В современной казахстанской действительности, страховая компания осуществляет страховую деятельность, посредством интернет-технологии, как:

1. Организация информационно-коммуникационного взаимодействия с потенциаль-

ными клиентами – страхователями.

2. Продажа электронных полисов, связанные с этим процедуры идентификации и аутентификации клиента, расчет стоимости полиса;

3. Автоматизация расчета ущерба, предварительный андеррайтинг риска. Визуализация и осмотр страхового события, оценка и расчет ущерба, страхового события, оцифрование соответствующих документов страхового события;

4. Ведение базы данных (БД) страховой статистики, взаимодействие с Единой базой данных (ЕСБД). Организация обмена информацией с другими информационными базами данных (МВД, Минфина и др.). Соблюдение конфиденциальности правил обмена данными.

Страхователь посредством интернета на сайте страховой компании может осуществлять следующие процедуры покупки страхового полиса:

1. На сайте страховщика может выбрать страховой продукт по обязательным видам страхования (в основном, работают клиенты по ГПО ВТС), ознакомиться с условиями правил страхования;

2. Оформить заявление на страхование, заполнить необходимые документы для оформления страхового полиса (удостоверение личности страхователя, данные техпаспорта автомашины и другие);

3. Получить расчет стоимости страховой услуги и оплатить страховую премию (или часть) электронным способом;

4. Получить страховой полис (договора страхования), через электронную цифровую печать (ЭЦП) или традиционным образом;

5. В процессе действия договора вносить изменения через интернет, подавать заявления о страховом событии, получать суммы страховой выплаты.

Цифровизация страховой отрасли понятие намного шире, чем цифровое страхование или онлайн-страхование. В казахстанской практике законодательства принят термин «онлайн-страхование», который имеет более узкий смысл и подразумевает продажу страховых услуг через интернет. Чтобы обеспечить полную цифровизацию, нужно создать цифровую инфраструктуру, которая пока представлена фрагментарно, существуют сложности с интеграцией межведомственных БД с ЕСБД.

В настоящее время на страховом рынке основой информационного взаимодействия является Единая база данных (ЕСБД) страховых компаний для сбора статистической информации, созданная в середине 2000-х годов, с использованием которой рассчитываются системы скидок «бонус-малус», с применением поправочных коэффициентов. Показатель бонус-малус – это система, которая, исходя из статистики аварийности автовладельца, присуждает ему класс безаварийности и влияет на стоимость полиса.

На наш взгляд, цифровизация страховой отрасли – это новый уровень экономических отношений по поводу купли – продажи страхового товара (услуги) между страховщиком и страхователем с применением информационно - цифровых технологических решений, при сохранении неизменности экономического содержания понятия «страхования».

Результаты онлайн продаж за 2019 год на казахстанском страховом рынке следующие. По данным Национального банка РК, по итогам года казахстанские автовладельцы-физлица купили 4,8 млн полисов обязательного страхования гражданско-правовой ответственности автовладельцев (ГПО ВТС), что на 8,8% больше, чем годом ранее. Но, учитывая, что большинство электронных полисов оформляли привычным способом – в офисах страховых компаний, у агентов или с помощью онлайн-заявки через сайт страховщиков. В реальном онлайн-режиме, чтобы самостоятельно клиенту зайти на сайт страховой компании, ввести личные данные и оплатить заказ банковской картой, таких полисов электронных в 2019 году было около 60 тысяч. Это 1,23% от общего числа оформленных полисов [15]. От-

еественный страховой рынок находится в начале цифровизации по сравнению с многими странами, в том числе, и Россией. К примеру, по данным российского Центрального Банка РФ, за 2019 год доля продаж страховых продуктов посредством интернета увеличилась до 5%. Из общего объема 1,48 трлн рублей совокупных страховых премий посредством интернет собрано 74,6 млрд рублей [16].

Современный опыт развития казахстанского страхования показывает общую отсталость в наполнении цифровым содержанием управленческих, технологических процессов. Крайне медленно осуществляется цифровое преобразование, отсутствует системность подхода. В современных условиях перехода на активную цифровизацию отрицательными факторами, мешающих развитию цифрового страхования, являются:

- 1) недостаточность инфраструктурной составляющей для интернет-продаж услуг;
- 2) существующий низкий уровень страховой культуры и малая доля распространенности заключения страхования через интернет;
- 3) недостаточность усилий страховых компаний и регулятора по активизации интернет продаж массовых видов обязательного страхования, помимо ГПО автовладельцев;
- 4) низкий уровень доверия населения к механизму цифрового страхования.

Вопросы внедрения цифрового страхового полиса на сегодняшний день наталкиваются на ряд серьезных задач, над которыми должны работать, как национальный регулятор, страховые компании, так и другие участники национального страхового рынка:

1. Это проблемы безопасности, конфиденциальности и защиты данных, идентификации и аутентификации страхователя;
2. Существующая база ЕСБД должна преобразована кардинально, чтобы соответствовать требованиям цифровизации страховой отрасли, как инфраструктурной составляющей при интеграции в рамках «Цифрового Казахстана».
3. Важным аспектом является создание единой базы данных учета страховых случаев для пресечения фактов страхового мошенничества;
4. Для эффективной цифровизации отрасли следует начать использовать технологию блокчейна для фиксации записей страховых договоров и страховых случаев.
5. Использование больших числовых данных BigData для анализа страховой статистики и оцифрованных историй клиентов позволит страховым организациям создавать персональные предложения.

Такие меры, как создание вышеотмеченных баз данных с распределенными записями блокчейн – технологии, использование больших цифр (Big Data) позволят поднять уровень национального страхования на качественный ступень развития, повысить конкурентоспособность и доверие к отрасли, снизить число фактов мошенничества.

Вместе с тем, национальным регулятором начаты работы по формированию очередной концепции развития страхования в стране. В числе приоритетных задач национального регулятора, который был представлен на презентации в январе 2020 года: совершенствование регулирования страхового рынка и защита прав потребителей страховых услуг, разработка мер по предотвращению страхового мошенничества, развитие доступности услуг через совершенствование онлайн-страхования и оптимизация отчетности, повышение привлекательности накопительного страхования, а также формирование условий для того, чтобы пенсионные аннуитеты стали настоящей альтернативой традиционным пенсионным накоплениям. Регулятором будут приняты меры по повышению роли риск-менеджмента страховых организаций, включая внедрение элементов международной регуляторной системы Insurance Regulatory Information System (IRIS), будет внедрена более гибкая система тарификации обязательных видов страхования и др. [17].

К сожалению, в этой концепции не учтены и отсутствуют концептуальные вопросы цифровизации страховой отрасли, поднятые в настоящей статье.

Заключение. В результате исследования сделаны следующие выводы и предложены для реализации первоочередных задач цифровизации в сфере страхования и страховой деятельности национального страхового рынка:

1. Автоматизация рутинных бизнес-процессов страховой деятельности на основе использования цифровых технологий в первую очередь. Для реализации коммуникационной связи с потенциальными клиентами предлагаются цифровые проекты коммуникации с клиентами (чат боты), реализация страховых продуктов в популярных мобильных приложениях, сайтах страховщиков.

2. Необходимость автоматизации предварительного андеррайтинга рисков, условий страхового возмещения, страхового документооборота, оценку ущерба и процесс возмещения убытков.

3. В дополнение к организации процессов страхового возмещения требуются автоматизация вопросов сервисного обслуживания клиентов (новые виды услуг страховщика), в том числе, по поиску удобных автосервисов и ремонтов автомобиля после ДТП, услуг автоэкспертов и создании сервисной цифровой истории автомобиля.

4. Маркетинговые исследования страхования в условиях цифровизации рынка претерпевают кардинальные изменения. Возникают новые маркетинговые действия, чтобы найти клиента посредством интернетно-цифрового ресурса. Как отмечено в статье «в части автоматизации маркетинга для посетителей, не оставивших на сайте персональных данных; сервис для психологического сегментирования клиентской базы в целях снижения потери страхового портфеля и повышения отклика на рекламное предложение; нейромаркетинговых исследований; приложение для измерения и повышения клиентской лояльности при помощи искусственного интеллекта ...» [18].

5. Модернизация систем управления рисками крупнейших страховых компаний мира, аналитических расчетов глобальных угроз с применением больших чисел и технологий искусственного интеллекта. Формирование новых методов страховой защиты катастрофических рисков, как эпидемии Эболе, коронавируса, характерными особенностями которых являются сезонность, глобальность, разрушительность наносимых ущербов, чтобы обеспечить адекватность охвата системы страховой защиты.

6. Создание целевых страховых пулов мировыми страховыми компаниями для противодействия угрозам глобального масштаба (эпидемии, природные катаклизмы), наносящих большие ущербы экономике, гражданам, бизнесу.

7. Создание новых страховых продуктов, отвечающим требованиям таких специфичных рисков и угроз (страхование от коронавируса, страхование ответственности медработников от заражения коронавирусом, страхование ответственности на случаи наступления эпидемии во время отдыха и т.д.).

Казахстанскому страховому рынку следует формировать полноценную цифровую инфраструктуру, активизировать внедрение новых технологических решений с применением цифровых инструментов для реагирования на современные вызовы, чтобы поддерживать уровень конкурентоспособности национального рынка страхования.

Список литературы

- 1 Официальный интернет-ресурс. Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка - [Электрон. ресурс]. - URL: <http://finreg.kz/?&switch=russian>.
- 2 Аналитический материал АО РНПК: страхование и пандемия COVID-19 - [Электрон. ресурс]. - URL: <https://www.insur-info.ru/pressr/72806/> (дата обращения: 26.03.2020).
- 3 Пенсионный и страховые фонды потеряют два триллиона рублей из-за коронавируса -

- [Электрон. ресурс]. - URL: <https://tvrain.ru/news/>. ВШЭ: (дата обращения: 01.04.2020).
- 4 Persson M., Grundstrom C., Vayrynen K. A case for participatory practices in the digital transformation of insurance // University of Maribor Press/Association for Information Systems Electronic Library, AISEL. – 2018. – С. 429-440. Doi: 10.18690/978-961-286-170-4.29
- 5 Cebulsky, M., Gunther, J., Heidkamp, P., & Brinkmann, F. The digital insurance - facing customer expectation in a rapidly changing world. In Digital Marketplaces Unleashed. – 2018. – С. 359-370. Doi: 10.1007/978-3-662-49275-8_34
- 6 Albrecher, H., Bommier, A., Filipovic, D. Insurance: models, digitalization, and data science // European Actuarial Journal. – 2019. – № 9. – С. 349-360. Doi: 10.1007/s13385-019-00209-x
- 7 Новикова К. Топ 5 блокчейн страховых проектов - [Электрон. ресурс]. - URL: <https://digiforest.io/en/blog/top5-insurance-blockchain-startups> (дата обращения: 12.12.2019).
- 8 Вичугова А. Не бойся падать – большие данные подстелят соломку: умное страхование - [Электрон. ресурс]. - URL: <https://www.bigdataschool.ru/bigdata/insurance-big-data-iot-machine-learning> (дата обращения: 11.07.2019).
- 9 Eling, M., & Lehmann, M. The Impact of Digitalization on the Insurance Value Chain and the Insurability of Risks // Geneva Papers on Risk and Insurance: Issues and Practice. – 2018. – № 43(3). – С. 359-396. Doi: 10.1057/s41288-017-0073-0
- 10 Шон Дюбравак. Исследование AIG: “Интернет вещей” создаст инновационные страховые рынки - [Электрон. ресурс]. - URL: <https://www.aig.ru/content/dam/aig/emea/russia/documents/business/iot2.pdf>
- 11 Лагутенков А. Тихая экспансия интернета вещей // Науки и жизнь. – 2018. – № 5. – С. 38-42
- 12 Шепелин Г.И. Развитие рынка электронного страхования - [Электрон. ресурс]. - URL: <https://cyberleninka.ru/article> (дата обращения: 17.08.2018).
- 13 Cappiello, A. Technology and the insurance industry: Re-configuring the competitive landscape // Cham, Switzerland: Springer International Publishing. – 2018. – С. 1-119. Doi: 10.1007/978-3-319-74712-5)
- 14 Казахстанский портал о страховании. - [Электронный ресурс]. - URL: <https://allinsurance.kz/news/mezhdunarodnyj-rynok/7569>. Страховые премии от Insurtech превысят 400 миллиардов долларов к 2023 году. (Дата обращения: – 23.08.2018).
- 15 Аламанов Р. Цифровизация страхового рынка: кто в Казахстане покупает онлайн-полисы - [Электрон. ресурс]. - URL: <https://kapital.kz/finance/85252/> (дата обращения: 11.03.2020).
- 16 Цифровые технологии в страховании - [Электрон. ресурс]. - URL: <https://vc.ru/crypto/-cifrovoye-strahovanie-kak-razvivaetsya-otrasl>(дата обращения: 05.08.2019).
- 17 Финансовый регулятор обозначил основные приоритеты развития страхового сектора Казахстана - [Электронный ресурс]. - URL: <https://forbes.kz/finances/insurance/> (дата обращения: 30.01.2020).
- 18 Цифровизация страхования: Какие стартапы «взлетят»? // Allinsurance.kz Казахстанский портал о страховании. – 2019 - [Электрон. ресурс]. - URL: <https://allinsurance.kz/news/mezhdunarodnyj-rynok/10690-tsifrovizatsiya-strakhovaniya-kakie-startapy-vzletyat> (дата обращения: 15.04.2019).

А.К. Сембеков

Қазтұтынуодағы Қарағанды экономикалық университеті, Қарағанды, Қазақстан

Қазақстанның сақтандыру нарығы және заманауи сын-тегеуріндер

Аңдатпа. Зерттеудің мақсаты әртүрлі ғаламдық тәуекелдердің (табиғи құбылыстар, пандемия) факторлары, технологиялық даму сияқты қазіргі әлемдегі жаңа сын-тегеуріндер әсерінің жағдайында Қазақстандағы сақтандыру саласын түрлендірудің объективті қажеттілігінен тұрады. Осыған сәйкес, зерттеліп отырған тақырыптың өзектілігі ұлттық сақтандырудың қызметіне әсер ететін жаңа факторларды зерттеудің ғылыми қызығушылық туғызатындығынан тұрады.

Автор мақалада елдің қаржы жүйесінің маңызды буыны ретіндегі сақтандыруды цифрландырудың талдауына ерекше назар аударады. Мақалада сақтандырудағы цифрлық технологияларды қолданудың әлемдік тәжірибесінің деректері жинақталған.

Мақалада Қазақстандағы сақтандыру саласының заманауи тенденциялары зерттеліп, сақтандыру қызметіндегі цифрлық технологияларды қолдануға талдау жасалды. «Цифрлық сақтандыру» түсінігі негізделіп, интернетизация, (Big Data) үлкен сандарын қолдану мен сақтанушының сауалдарын дараландыру сияқты сақтандыру саласын цифрландырудың негізгі факторлары анықталды. Жұмыста цифрлық технологияларды қолданумен жүзеге асырылатын сақтандыру қызметінің бизнес-үрдістері нақтыланған. Отандық сақтандыру нарығында цифрландыруды енгізудің мәселелері талданып, сақтандыру және сақтандыру қызметі саласындағы бірінші кезекті міндеттер айқындалды.

Түйін сөздер: сақтандыру, тәуекелдер, пандемия, цифрландыру, онлайн сақтандыру, мәліметтер базасы, цифрлық технологиялар.

A.K. Sembekov

Karaganda Economic University of Kazpotrebsoyuz, Karaganda, Kazakhstan

Kazakhstan insurance market and modern challenges

Abstract. The purpose of the study is to justify the objective need for transformation of the insurance industry in Kazakhstan under the influence of new challenges of the modern world, as various global risk factors (natural phenomena, pandemics), technological development. In accordance with this, it is of scientific interest to study new factors affecting the activity of national insurance; this is the relevance of the topic under study.

The author of the article pays special attention to the analysis of digitalization of insurance as the most important link in the country's financial system. The article summarizes the facts of the world practice of applying digital technology in insurance.

The article explores the current trends in the insurance industry of Kazakhstan, analyzes the use of digital technologies in insurance activities. The concept of "digital insurance" is substantiated, the main factors of digitalization of the insurance industry, such as Internetization, the use of large numbers (Big Data) and the individualization of the requests of the insured are determined. The paper specifies the business processes of insurance activities to be implemented using digital technology. The problems of the introduction of digitalization in the domestic insurance market are analyzed and the priorities in the field of insurance and insurance activities are identified.

Key words: insurance, risks, pandemic, digitalization, online insurance, databases, digital technologies.

References

1 Agentstvo Respubliki Kazahstan po regulirovaniyu i razvitiju finansovogo rynka [Agency for regulation and development of the financial market of the Republic of Kazakhstan] [Electron.

resource]. Available at: <http://finreg.kz/?&switch=russian>.

2 Analiticheskij material AO RNPК: strahovanie i pandemija COVID-19 [Analytical material of RNRC JSC: insurance and pandemic COVID-19] [Electron. resource]. Available at: <https://www.insur-info.ru/pressr/72806/> (Accessed: 26.03.2020).

3 Pensionnyj i strahovyje fondy poterjajut dva trilliona rublej iz-za koronavirusa [Pension and insurance funds will lose two trillion rubles due to coronavirus] [Electron. resource]. Available at: <https://tvrain.ru/news/.BIIIЭ>: (Accessed: 01.04.2020).

4 Persson M., Grundstrom C., Vayrynen K. A case for participatory practices in the digital transformation of insurance, University of Maribor Press/Association for Information Systems Electronic Library, AISeL, 429-440, (2018), Doi: 10.18690/978-961-286-170-4.29

5 Cebulsky, M., Gunther, J., Heidkamp, P., & Brinkmann, F. The digital insurance - facing customer expectation in a rapidly changing world. In Digital Marketplaces Unleashed, 359-370, (2018), Doi: 10.1007/978-3-662-49275-8_34

6 Albrecher, H., Bommier, A., Filipovic, D. Insurance: models, digitalization, and data science // European Actuarial Journal, 9, 349-360, (2019), Doi: 10.1007/s13385-019-00209-x

7 Novikova K. Top 5 blokchejn strahovyh proektov [Top 5 Blockchain Insurance Projects] [Electron. resource]. Available at: <https://digiforest.io/en/blog/top5-insurance-blockchain-startups> (Accessed: 12.12.2019).

8 Vichugova A. Ne bojsja padat' – bol'shie dannye podsteljat solomku: umnoe strahovanie [Do not be afraid to fall - big data will lay straws: smart insurance] [Electron. resource]. Available at: <https://www.bigdataschool.ru/bigdata/ /insurance-big-data-iot-machine-learning> (Accessed: 11.07.2019).

9 Eling, M., & Lehmann, M. The Impact of Digitalization on the Insurance Value Chain and the Insurability of Risks, Geneva Papers on Risk and Insurance: Issues and Practice, 43(3), 359-396, (2018), Doi: 10.1057/s41288-017-0073-0

10 Shon Djubravak. Issledovanie AIG: “Internet veshhej” sozdat innovacionnye strahovyje rynki [AIG study: “Internet of Things” will create innovative insurance markets] [Electron. resource]. Available at: <https://www.aig.ru/content/dam/aig/emea/russia/documents/press-release>

11 Lagutenkov A. Tihaja jekspansija interneta veshhej [Silent expansion of the Internet of things], Nauki i zhizn' [Science and life], 5, 38-42, (2018)

12 Shepelin G.I. Razvitie rynka jelektronnogo strahovanija [Electronic Insurance Market Development] [Electron. resource]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article> (Accessed: 17.08.2018).

13 Capiello, A. Technology and the insurance industry: Re-configuring the competitive landscape, Cham, Switzerland: Springer International Publishing, 1-119, (2018), Doi: 10.1007/978-3-319-74712-5)

14 Insurtech, Allinsurance.kz Kazahstanskij portal o strahovanii [Kazakhstan portal about insurance], (2019) [Electron. resource]. Available at: <https://allinsurance.kz/component/tags/tag/insurtech> (Accessed:23.08.2018).

15 Alamanov R. Cifrovizacija strahovogo rynka: kto v Kazahstane pokupaet onlajn-polisy [Digitalization of the insurance market: who in Kazakhstan buys online policies] [Electron. resource]. Available at: <https://kapital.kz/finance/85252/> (Accessed: 11.03.2020).

16 Cifrovye tehnologii v strahovanii [Digital Technology in Insurance] [Electron. resource]. Available at: <https://vc.ru/crypto/-cifrovoe-strahovanie-kak-razvivaetsya-otrasl> (Accessed: 05.08.2019).

17 Finansovyj reguljator oboznachil osnovnye priority razvitija strahovogo sektora Kazahstana [The financial regulator outlined the main priorities for the development of the insurance sector in Kazakhstan] [Electron. resource]. Available at: <https://forbes.kz/finances/insurance/> (Accessed:30.01.2020).

18 Cifrovizacija strahovanija: Kakie startapy «vzletjat»? [Digitalization of insurance: Which startups will take off?] // Allinsurance.kz Kazahstanskij portal o strahovanii [Kazakhstani portal about insurance], (2019) [Electron. resource]. Available at: <https://allinsurance.kz/news/mezhdunarodnyj-rynok/10690-tsifrovizatsiya-strakhovaniya-kakie-startapy-vzletyat> (Accessed: 15.04.2019).

Сведения об авторе:

Сембеков А. К. – доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой «Финансы» Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза, Академическая 9, Караганда, Казахстан.

Sembekov A.K. – Doctor of Economic Sciences, Professor, Head of the «Finance» Department, Karaganda Economic University of Kazpotrebsoyuz, Academic street 9, Karaganda, Kazakhstan.