



ТРАНСФОРМАЦИЯ СТРАХОВОЙ ОТРАСЛИ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Хайдарова Нигинахон Шухрат кизи

Банковско-финансовой академии Республике Узбекистан

ORCID: 0009-0003-2962-3228

nigina_love@mail.ru

Аннотация. Рассмотрена страховая отрасль в цифровой экономике, выявлены новые тенденции в страховании, а также изучены вопросы предоставления страховых продуктов и применении новых технологий в области страхования.

Ключевые слова: страхование, цифровая экономика, отрасль страхования, финансовые технологии, страховые технологии, цифровые технологии.

РАҚАМЛИ ИҚТИСОДИЁТДА СУҒУРТА СОҲАСИНИНГ ТРАНСФОРМАЦИЯСИ

Хайдарова Нигинахон Шухрат қизи

Ўзбекистон Республикаси Банк-молия академияси

Аннотация. Рақамли иқтисодиёт шароитида суғурта соҳасини ривожлантириш масалалари кўриб чиқилди, суғурта соҳасидаги янги тенденциялар аниқланди, суғурта маҳсулотларини тақдим этиш ва суғурта соҳасида янги технологиялардан фойдаланиш масалалари ўрганилди.

Калит сўзлар: суғурта, рақамли иқтисодиёт, суғурта соҳаси, молиявий технологиялар, суғурта технологиялари, рақамли технологиялар.

TRANSFORMING THE INSURANCE INDUSTRY IN THE DIGITAL ECONOMY

Khaidarova Niginahon Shukhrat kizi

Banking and Finance Academy Republic of Uzbekistan

Annotation. The insurance industry in the digital economy is considered, new trends in insurance are identified, and issues of providing insurance products and the use of new technologies in the field of insurance are studied.

Key words: insurance, digital economy, insurance industry, financial technologies, insurance technologies, digital technologies.

Введение.

Цифровые технологии способствуют повышению трансформационных процессов на страховом рынке. Развитие страхового рынка зависит от эффективного внедрения цифровых страховых технологий, позволяющих конкурировать с мировыми инновационными технологиями, обеспечивающими информационную безопасность на глобальном пространстве.

Трансформация страхового рынка способствует формированию современной финансовой инфраструктуры. Так же, распространение и совершенствование цифровых технологий влияет на развитие производственных отношений, структуру экономики и образование, определяет новые требования к коммуникациям, вычислительным мощностям, информационным системам и сервисам. В современных условиях динамичное развитие рынков и сфер деятельности вряд ли возможно без развитых платформ, технологий, институциональной и инфраструктурной сред. Процесс цифровизации экономики оказывает значительное влияние и на деятельность страховщиков – хозяйствующих субъектов, осуществляющих страховую деятельность, являющихся основными участниками рынка страхования.

Обзор литературы.

Многочисленные работы авторов Зебец, Лебедева (2013), Козлов (2010), Саввина (2014), Шинкаренко (2009) по вопросам инновационного развития страхования отмечают, что важнейшим направлением деятельности страховщиков выступает повышение потребительской ценности страховых продуктов, что означает переход от товароориентированности к клиентоориентированности страховых компаний, превалирование интересов страхователей над финансовыми возможностями приобретения страховых продуктов по предложенной (достаточно часто слабо обоснованной, завышенной) цене со стандартным набором рисков.

Также, Абдурахмонов (2018-2023) в своих трудах рассматривал вопросы цифровизации сферы страхования, применение инновационных технологий в страховании, также инновационное развитие отечественной отрасли страхования.

Значение цифровых технологий в современном мире возрастает с каждым днем. Их развитие в последнее время привело к существенным переменам. Так, благодаря им произошло сокращение и упрощение производственных циклов; цифровые технологии позволили обеспечить расширение аналитики, сделав ее обработку более доступной. В современном мире динамичное развитие рынков сложно представить без существования развитых технологий. Поэтому, внедряясь практически во все сферы человеческой жизни, начиная от покупки различных товаров и заканчивая образованием и банковскими услугами, цифровизация меняет всю хозяйственную деятельность страны и общества.

Методология исследования.

Анализ состояния, проблем и перспектив развития цифровых технологий в страховании вызывает необходимость более полного учета особенностей современного этапа, выявления тенденций, формирования аргументированного вывода относительно обоснованного выбора направлений и путей развития, что обусловило использование следующих методов исследования: сравнительного (пространственного) анализа, логического мышления, научной абстракции, индукции и дедукции и других.

Анализ и результаты.

Мир меняется с огромной скоростью. Новые технологии кардинально меняют все вокруг: отрасли, привычные бизнес модели компаний и структуру классических игроков рынков. Новые «стартапы» разрабатывают и внедряют технологии над которыми ранее трудились целые исследовательские институты. Все эти явления являются следствиями социально-экономической трансформации, инициированной массовым внедрением и усвоением цифровых технологий, что получило название «цифровая экономика». Сегодня многие люди говорят о «цифровой экономике» и ее атрибутивных технологиях, о том, на что она способна, какие риски она содержит, и

какие возможности открывает в различных сферах деятельности человека. В то же время, тема особенности института страхования в «цифровой экономике» раскрывается достаточно узко.

Цифровизация определяет заинтересованность страховщиков в базовых инновациях. С целью упрощения процессов и механизмов страхования они все активнее используют цифровые технологии. К таким технологиям относятся, в частности, автоматизация, чатботы, облачная обработка данных, технологии с элементами искусственного интеллекта.

Цель деятельности страховых компаний должна быть направлена на удовлетворение потребностей страхователей, ожидания которых также изменились в связи с цифровизацией экономики. Потребителям нужна простота использования (покупки в «один клик»), круглосуточный доступ и быстрая доставка; четкая и понятная информация о товаре и его свойствах; инновационные индивидуализированные услуги, предоставляемые с помощью цифровых технологий. В краткосрочном периоде достижение таких целей обеспечивает для страховщика возможность повысить свою прибыль. В то же время, внедрение цифровых технологий позволяет сократить издержки при продвижении товара в цепочке стоимости.

Новые потребности страхователей, обусловленные цифровизацией экономики, совместно с новыми технологиями, обеспечивают для страховых компаний значительные возможности роста. Однако существенным препятствием для входа на рынок новых страховых компаний было и остается сложное регулирование. Размер компаний, действующих на страховом рынке, нежелание потребителей в сфере страхования имущества, страхования от несчастных случаев и особенно, в сфере страхования жизни, менять страховщиков, приводит к сложностям для новых участников, мешает им быстро занять свою долю рынка. Кроме того, действующие страховые компании обладают значительными капитальными резервами, в отличие от стартапов, характеризуются исключительными навыками страхования, основанными на долголетнем опыте и большом количестве данных о рынке.

Стоит отметить, что вопросы трансформации страхового рынка, поиск инновационных идей его развития, новые взгляды на содержание страховых продуктов являются чрезвычайно актуальными в эпоху цифровых технологий и в последнее время получают все большее распространение в прикладных и теоретических исследованиях, особое внимание уделяется инновационной деятельности страховых компаний.

Цифровизация экономики в целом и страхового сектора, в частности, побуждает его участников к инновациям. Такие инновации необходимы в борьбе за клиентопоток и снижение различных издержек, что сопряжено с конкурентной борьбой за страховую емкость. Такими инновациями у различных страховщиков уже стали «чатботы», «облачная обработка данных», «технологии с элементами искусственного интеллекта» и другое. Эти инновации помогают страховщику в персонализации предложений, более тесном взаимодействии с клиентами и снижению издержек. Так, по данным VI Intelligence, внедрение «чатбота» позволяет страховой компании снизить издержки на клиентскую поддержку в среднем на 60%. «Технологии с искусственным интеллектом» позволяют решать задачи классификации клиентов и страховых случаев лучше, чем классический метод более чем на 35%. Все это повышает конкурентность страховщиков, снижая их аквизиционные расходы.

Развитие страхового рынка, глубина проникновения страхования, активизация проведения страховых операций во многом зависят от качества и широкой линейки востребованных страховых услуг, предоставляемых страховщиками страхователям, стабильности экономических процессов в стране, уровня доходов и страховой культуры населения, степени доверия к институту страхования. Интенсивность развития страхового дела становится возможной в том случае, если совершенствуются

традиционные страховые услуги и поступательно внедряются новые механизмы и конкурентоспособные страховые продукты, позволяющие обеспечить защиту имущественных интересов страхователей. Формирование успешной модели развития страхового бизнеса во многом определяется внедрением современных инновационных страховых технологий и продуктов.

На сегодняшний день страховые компании активно исследуют возможности внедрения новых технологий в деятельность компании. И многие уже внедрили много финансовых технологий, которые помогают, упрощают и ускоряют работу сферам страховой деятельности. На страховом рынке существует большое число технологий, но больше всего среди них используются и являются самыми перспективными следующие:

Облачные технологии – возможность доступа к информации и приложениям через интернет. То есть с помощью этой технологии страховым компаниям не нужно хранить информацию на жестком диске своего компьютера; работники могут получить к ней доступ с любого устройства с подключением к интернету. А также, облачные технологии помогают страховым компаниям экономить деньги, улучшать андеррайтинг, обработку претензий, предотвращение мошенничества, обслуживание клиентов и бизнес-операции.

Чат-боты – это виртуальный помощник на базе искусственного интеллекта, он предназначен для удовлетворения потребностей страховых клиентов. Страховой чат-бот доступен круглосуточно и без выходных, чтобы обслуживать страховых клиентов на каждом этапе пути. Подобно страховому агенту, чат-бот задает клиентам вопросы об их требованиях, а также другие детали. Затем он может предложить им индивидуальные рекомендации по политике, помочь им сравнить два или более планов и помочь им получить более четкое представление о вариантах политики, отвечая на любые дополнительные вопросы

Модели машинного обучения — это выражение алгоритма, который анализирует большое количество данных, чтобы найти закономерности или сделать прогнозы. Модели машинного обучения (ML), основанные на данных, являются математическими двигателями искусственного интеллекта.

Сбор и обработка данных с телематических устройств и интернет вещей (IoT). Чаще всего телематику используют в страховании автомобилей, поэтому эту технологию можно описать как страхование с оплатой по мере вождения или страхованием с оплатой за милю. Основная идея заключается в том, что вы можете получить скидку на страхование автомобиля, если вы в большей безопасности, чем обычный водитель (или если вы проезжаете меньше миль, чем в среднем в год).

Роботизация (RPA) – это программная технология, упрощающая создание, развертывание и управление программными роботами, которые имитируют действия человека, взаимодействующие с цифровыми системами и программным обеспечением. Как и люди, программные роботы могут понимать, что происходит на экране, правильно нажимать клавиши, перемещаться по системам, идентифицировать и извлекать данные, а также выполнять широкий спектр определенных действий. Но программные роботы могут делать это быстрее и более последовательно, чем люди, без необходимости вставать, разминаться или делать перерыв на кофе.

Блокчейн – это распределенная база данных, которая используется совместно узлами компьютерной сети. В качестве базы данных блокчейн хранит информацию в электронном виде в цифровом формате. Одно из ключевых различий между типичной базой данных и блокчейном заключается в том, как структурированы данные. Блокчейн собирает информацию в группы, известные как блоки, которые содержат наборы информации. Блоки имеют определенную емкость для хранения и при заполнении закрываются и связываются с ранее заполненным блоком, образуя цепочку данных, известную как блокчейн. Вся новая информация, которая следует за этим только что

добавленным блоком, компилируется во вновь сформированный блок, который затем также будет добавлен в цепочку после заполнения.

Перевод полного цикла взаимодействия с клиентом в онлайн. В случае со страховыми компаниями, полный цикл взаимодействия с клиентов онлайн означает, что клиенты компаний могут онлайн не только оформить и оплатить страховой полис, но и урегулировать ситуацию в случае возникновения страхового случая.

Развитие, внедрение и использование технологий не только открывает бесконечное количество возможностей для страховых компаний, но и может скрывать ряд проблем, которые за последние годы испытали на себе многие отрасли экономики. К основным проблемам внедрения InsurTech технологий можно отнести следующее:

- низкий уровень страховой культуры;
- недостаточно оперативное совершенствование правового регулирования и, как следствие, отставание в области внедрения технологий;
- отсутствие единых стандартов для повышения эффективности онлайн-каналов страховых компаний;
- низкий уровень развития финансовых и технологических знаний у населения;
- рост количества киберугроз и киберпреступлений;
- затраты на внедрение технологий превышают ожидаемый доход.

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод о том, что с каждым годом все больше страховщиков внедряют InsurTech технологии в свои бизнес-процессы. Технологические тенденции, описанные ранее, кардинально изменят страховую деятельность, создавая значительные возможности. Эти сдвиги уже происходят, а это означает, что страховщики должны действовать сейчас, чтобы разработать более амбициозное видение того, как технологии могут усовершенствовать деятельность компании. Чтобы использовать потенциал InsurTech тенденций, страховщики будут развивать свой технический талант, ставить технологические тенденции и их бизнес-последствия на повестку дня руководства.

Заключение.

В качестве вывода можно сказать, что цифровизация ведет к изменению методов и форм, при помощи которых страховщики работают со страхователями и с самими рисками. С ростом цифровизации растет и конкурентность в продвижении страховщиками своей продукции, появляются аналогичные формы ведения дел. Компании вкладывают в цифровые стартапы ожидая технологических новшеств, которые обеспечат им стратегическое преимущество. Появляются маркетплейсы, которые агрегируют предложения различных страховых компаний, получая от этих компаний комиссию или же предлагая свои услуги, акцентируя внимание на своих сильных сторонах. Вместе с этими новшествами растёт значимость кибер риска и сложность (пере)страхования данного риска. Возникают сложности с точки зрения легитимности некоторых стартапов и технологий. Решение данных проблем - важная составляющая процесса цифровизации рынка страхования.

Дальнейшая трансформация рынка страхования в большей степени будет связана с активизацией цифровых услуг, нацеленных на предоставление персональных предложений по приобретению страховых продуктов и урегулированию страховых случаев, включающих применение технологий blockchain (блокчейн), Big Data «больших чисел», Интернета вещей и технологий ТЕЛЕ. При этом главным образом необходимо учесть наличие территориальных диспропорций в страховании, требующих развития региональных рынков страхования (в том числе повышения страховой культуры и финансовой грамотности), где в большей степени присутствует приверженность традиционным подходам к страхованию.

Также можно отметить основные тренды развитие страхования в эпоху цифровизации:

- развитие новых форматов и каналов коммуникаций с получателями страховых услуг;
- развитие информационно-аналитических систем, систем мониторинга;
- автоматизация организационных и бизнес-процессов страховых организаций;
- применение смарт-контрактов в сфере страхования;
- разработка новых продуктов, адаптируемых под потребности «цифрового» поколения;
- развитие систем поддержки принятия управленческих решений, планирования и прогнозирования в страховании;
- совершенствование процесса взаимодействия субъектов страхового дела с субъектами инфраструктуры страхового рынка

Литература/ Reference:

Abdurahmonov, I. (2020). *Efficiency of organizing the activities of insurance intermediaries in the development of insurance sector. International Finance and Accounting, 2020(1), 5.*

Abdurakhmonov PhD, I. (2020). *Impact of insurance services on the development of real sector enterprises. International Finance and Accounting, 2020(6), 7.*

Abdurakhmonov, I. (2020) "Prospects for applying new marketing technologies in the insurance industry," *International Finance and Accounting: Vol. 2020: Iss. 4, Article 6.* Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2020/iss4/6>.

Abdurakhmonov, I. (2020) "Regulation of the insurance market and implementation of effective mechanisms of prudential control," *International Finance and Accounting: Vol. 2020: Iss. 2, Article 10.* Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2020/iss2/10>

Abdurakhmonov, I. (2020). *Methods and approaches to evaluating the insurance industry efficiency. International Finance and Accounting, 2020(3), 7.*

Abduraxmonov, I. (2022). *Sug'urta sohalarining shakllanish tendensiyalari. MOLIYA VA BANK ISHI, 8(3), 60-67.*

Abduraxmonov, I., Abduraimova, M., & Abdullayeva, N. (2018). *Sug 'urta nazariyasi va amaliyoti. O'quv qo'llanma. Toshkent. "IQTDISOD-MOLIYA.*

Ilyas, A. (2018). *Competition in the insurance market of Uzbekistan. Asian journal of management sciences & education, 7(2), 56-61.*

Ilyas, A. (2018). *Insurance market analysis methods: case-study from Uzbekistan. SAARJ Journal on Banking & Insurance Research, 7(1), 59-68.*

Ilyos, A. (2019). *Fair tariff policy in insurance: Theory and methods of calculation. SAARJ Journal on Banking & Insurance Research, 8(2), 20-27.*

Khurshidovich, A.I. (2021). *Issues of innovative development of insurance in Uzbekistan. International Journal of Management IT and Engineering, 11(7), 91-96.*

Абдурахмонов И. (2022). *Суғурта соҳасида рақамли технологияларни қўллаш истиқболари. MOLIYA VA BANK ISHI, 8(1), 95-99.* Retrieved from <https://journal.bfa.uz/index.php/bfaj/article/view/82>.

Абдурахмонов И.Х. (2020) *Суғурта соҳасида маркетингнинг янги технологияларини қўллаш истиқболлари. "Халқаро молия ва ҳисоб" илмий журнали. №4, 1-10 б.*

Абдурахмонов И.Х. (2022) *Суғурта соҳасида рақамли технологияларни қўллаш истиқболлари. "Moliya va bank ishi" илмий журнал. №1, 95-99 б.*

Абдурахмонов И.Х. (2022) *Суғурта соҳасида янги рақобат қўринишлари: назарий асос ва иқтисодий таҳлил. "Moliya va bank ishi" илмий журнал. №2, 145-150 б.*

Абдурахмонов, И. (2020). *Суғурта бозорини тартибга солиш ва пруденциал назоратнинг самарали механизмларини жорий этиш, "Халқаро молия ва ҳисоб" илмий электрон журнали, 2.*

Абдурахмонов, И.Х. (2010). Ўзбекистон Республикасида жавобгарликни суғурталашнинг амалиётини такомиллаштириш. Автореф. дисс... и. ф. н, 26.

Абдурахмонов, И.Х. (2018). Суғурта назарияси ва амалиёти. Ўқув қўлланма. –Т.: «Иқтисод-Молия» нашриёти, 23-24.

Абдурахмонов, И. Х. (2019). Теория и практика страхования. Учебник/–Т.:«Иқтисод молия, 353-354.

Абдурахмонов, И.Х. (2023). Ўзбекистон Республикасида суғурта тармоқларини ривожлантиришнинг концептуал асослари. Автореферат дисс... и. ф. д, 78.

Зубец А.Н., Лебедева А.Д. (2013) Инновации на российском страховом рынке // Финансы. – № 6. – с. 55-58.

Козлов А.В. (2010) Качество страхового продукта // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – № 9. – с. 110-115.

Саввина Н.Е. (2014) Инновации в российском страховании: мода или необходимость? // Вестник Финансового университета. 2014. – № 6. – с. 74-83.

Шинкаренко И.Э. (2009) Разработка страховых продуктов // Организация продаж страховых продуктов. – 2009. – № 4.