

JURISPRUDENCE

PROSPECTS OF THE DIGITIZED INSURANCE MARKET IN KAZAKHSTAN

Ruslanova A.,

Qyrgi A.,

Kanatova A.,

Educational program «Jurisprudence», 4th year students

Atyrau University named after H. Dosmukhamedov, Atyrau, Kazakhstan

Mukhanova A.

Head of the scientific article

<https://orcid.org/0000-0002-3973-7339>

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ЦИФРЛАНДЫРЫЛҒАН САҚТАНДЫРУ НАРЫҒЫНЫҢ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ

Русланова А.Р.

Қырғи А.Н.

Қанатова А.Н.

«Құқықтану» білім беру бағдарламасы, 4 – курс білім алушылары

Х.Досмұхамедов атындағы Атырау университеті, Атырау, Қазақстан

Муханова А.Т.

Ғылыми мақала жетекшісі

<https://orcid.org/0000-0002-3973-7339>

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10450925>

Abstract

The rapid growth of computer technology will undoubtedly radically change the traditional methods and style of work of insurers in the near future, as well as the system of relationships between all participants in the insurance market. The structure, purpose, mode of operation, functions of the online representation of insurance companies are studied; the stages of the implementation of a mass insurance product are consistently revealed; the specifics of the work of online insurance sales are determined. Digital technologies contribute to the improvement of transformational processes in the insurance market.

Today, Kazakhstan's e-insurance market is at the stage of formation and development. New technologies are penetrating deeper into the insurance industry and creating the basis for making radical changes to the programs offered by insurers. In addition, new digital technologies allow the Agency for Regulation and Development of the Financial market of the Republic of Kazakhstan to instantly receive important information on insurance and other financial organizations, promptly assess their condition and take timely measures. Thus, the risks of unfair behavior in the insurance market will be reduced in the future.

Түйіндеме

Компьютерлік технологиялардың қарқынды өсуі жақын арада сақтандырушылардың дәстүрлі әдістері мен жұмыс стилін, сақтандыру нарығының барлық қатысушыларының өзара қарым-қатынас жүйесін түбегейлі өзгертері сөзсіз. Сақтандыру компанияларының интернет-өкілдігінің құрылымы, мақсаты, жұмыс тәртібі, функциялары зерттеледі; жаппай сақтандыру өнімін сату кезеңдері дәйекті түрде ашылады; сақтандыру онлайн-сатылымдарының жұмыс ерекшеліктері анықталады. Цифрлық технологиялар сақтандыру нарығындағы трансформациялық процестерді арттыруға ықпал етеді.

Бүгінгі таңда қазақстандық электрондық сақтандыру нарығы қалыптасу және даму сатысында. Жаңа технологиялар сақтандыру саласына тереңірек еніп, сақтандырушылар ұсынатын бағдарламаларға түбегейлі өзгерістер келтіруге негіз жасайды. Бұдан басқа, жаңа цифрлық технологиялар ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне сақтандыру және басқа қаржы ұйымдары бойынша маңызды ақпаратты лезде алуға, олардың жай-күйін жедел бағалауға және уақтылы шаралар қабылдауға мүмкіндік береді. Осылайша, сақтандыру нарығында жосықсыз әрекет ету тәуекелдері одан әрі төмендетілетін болады.

Keywords: digitalization, economics, insurance, e-government, inflation, insurance company, Electronic policy, unified insurance database

Кілт сөздер: цифрландыру, экономика, сақтандыру, электрондық үкімет, инфляция, сақтандыру компаниясы, электрондық полис, бірыңғай сақтандыру деректер базасы

КІРІСПЕ

Қазіргі заманда бәсекеге қабілеттіліктің басты факторының бірі – барынша цифрландыру. Цифрландыру – адамның әрекеті арқылы жасалатын жұмысты сандық форматқа ауыстыра отырып, уақытты үнемдеу, яғни қағаз толтыру, қажетті анықтама мен сервистік төлемдерді кез келген жерде интернеттің игілігін пайдалана отырып өз қажетіңізге жарату. Жаһандану кезеңінде цифрлық экономикаға қатысты мәселелер өзектілігін жоғалтқан емес. Экономиканы цифрландырудың негізгі мақсаты - экономикалық жүйелердің техникалық-технологиялық дамуының жаңа деңгейіне көшу және әлеуметтік-экономикалық дамудың жаңа деңгейін қамтамасыз ету үшін коммуникациялар мен технологиялардың цифрлық құралдарын белсенді қолдану негізінде өндірістік қатынастарды дамыту болып табылады. Цифрландыру экономиканың барлық салаларын қамтып, оның ішінде сақтандыру саласын тыс қалдырмады. Бүгінгі таңда сақтанушыларға онлайн сақтандыру шартын жасасу ұсынылады, ал сақтандырушылар өз қызметінде мобилді қосымшаларды, веб-сайттарды, жеке кабинеттерді және т.б. қолдана отырып, цифрлық технологияларды пайдалану негізінде сақтандыру өнімдерін сатуға мүмкіндік алды. Цифрландыруға байланысты қоғамдағы жылдам өзгерістер сақтандыру ұйымдарынан сақтандыру қызметтерін интернет арқылы сатып алатын клиенттердің үлесін кеңейту үшін де, клиенттерге қызмет көрсету шығындарын азайту үшін де жаңа техникалық шешімдерді енгізуді талап етеді.

Соңғы жылдары Қазақстан да цифрландыру саласынан тыс қалып жатқан жоқ. Мысалы, БҰҰ-ның жаһандық электрондық үкіметті дамыту индексында Қазақстан 28-ші орында¹. Ал, көршілес Ресей 42-ші, Беларусь 46-шы, Украина 58-ші, Өзбекстан 69-шы орынға табан тіреген. Жалпы еліміз қазіргі уақытта сақтандыру саласын цифрландыруда айтарлықтай жетістікке қол жеткізуде. Дәстүрлі қызметтердің онлайн форматқа ауысуы азаматтардың өмірін жеңілдеті түсті.

Зерттеудің мақсаты: Қазақстанның сақтандыру полистерін электрондық сатудың тиімді дамуына кедергі келтіретін негізгі факторларды анықтау және интернет желісі арқылы полистерді сататын сақтандыру компанияларының тиімділігін арттыру бойынша практикалық ұсыныстар әзірлеу болып табылады. Цифрлық технологиялар жағдайында сақтандыру нарығын дамытудың өзекті мәселелерін қарастырып, сандық сақтандыруды талдау негізінде сақтанушыларды қорғау сапасын арттыру және цифрлық экономика жағдайында сақтандыру бизнесін дамыту мақсатында сақтандыру индустриясына цифрлық технологияларды одан әрі енгізудің маңыздылығын айқындау. Сақтандыру

нарығының дамуына әсер ететін факторларды анықтап, COVID-19 пандемиясының сақтандыру саласының дамуына әсерін көрсету болып табылады.

Зерттеу материалдары мен әдістері. Зерттеудің әдістемелік аппараты жүйелік, құрылымдық, функционалдық, факторлық және салыстырмалы талдау әдістерін қамтиды. Зерттеу барысында электрондық ресурстар, сақтандыруды цифрландырудың жолдары туралы мәліметтер, статистикалық ақпараттар пайдаланылып, қорытынды жасалды.

Зерттеу нәтижелері және оларды талқылау.

Мақала басын "Халық" сақтандыру компаниясының басқарма төрағасының міндетін атқарушы Қайсар Әбдірдің сөзімен бастасақ:

"Сақтандырудың басқа қаржы институттарынан айырмашылығы – жаңа технологияларды баяу енгізетін және дәлелденген шешімдерді қолдануға көбірек көңіл бөлетін жеткілікті консервативті бизнес екенін мойындауымыз керек".²

Дегенмен, цифрлық дамытудың негізгі драйвері - пандемия сақтандыруға өсу әлеуетін беретін сандық және платформалық технологияларды, соның ішінде: цифрлық сатуды қамтамасыз ету, процестерді оңтайландыру, тұтынушылармен жұмыс істеу үшін деректерді пайдалануды және аналитиканы кеңейтуді дамыту қажеттілігін көрсетті. Әуелі, Қазақстандағы сақтандыру нарығын цифрландыруға жоғарыда айтылған пандемияның тигізген әсерінен бөлек, жалпы сақтандыру нарығын сандық форматқа ауыстыру қалай жүзеге асырылғандығына тоқталсақ.

Freedom Life өмірді сақтандыру компаниясының мамандарының дамыған елдердегі онлайн-сақтандырудың қалыптасу барысын және өмірді сақтандыру саласындағы ең сұранысқа ие бағдарламалардың қандай екені жөніндегі келтірген ақпараттарын тілге тиек етсек.

Әр елде сақтандыру нарығының дамуы әртүрлі жолдармен жүреді. Бірақ сақтандыру нарығының интернетке ауысу тенденциясын анықтаған негізгі жалпы факторлар бар. 2008-2013 жылдардағы әлемдік экономикалық дағдарыс жаһандық инфляциямен, көптеген ірі компаниялардың банкроттығымен және жаппай жұмыссыздықпен ерекшеленеді. Өзгеріссіз қалған компанияларға әдеттегі офлайн сервисті жаңғырту, тұтынушылар үшін жаңа, неғұрлым ыңғайлы өнімдер жасау талап етілді. Дәл осы уақытта АҚШ, Ұлыбритания, Германия ірі сақтандыру компаниялары ерікті жеке сақтандыру мен өмірді сақтандыруды дамытуға баса назар аудара отырып, онлайн - сақтандырудың жаңа өнімдерін белсенді түрде әзірлеп, енгізе бастады.

Бүкіл әлем бойынша цифрландырудың енуі 2017-2019 жж сәйкес келеді. Дәл осы уақытта

¹ Индекс развития электронного правительства <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/87-Kazakhstan>

² Почему страховой рынок РК не становится кардинально цифровым https://halyksk.kz/ru/about/news/news_more/pochemu-strahovoj-rynok-rk-ne-stanovitsya-kardinalno-cifrovym

Еуропа елдерінің көпшілігі, соның ішінде Жапония, Қытай, Ресей, Қазақстан және басқа да дамыған мемлекеттер онлайн-сақтандыру бағдарламаларын, мысалы: көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті автосақтандырудың электрондық полистерін рәсімдеу, шетелге шығатын туристерді медициналық сақтандыру және жазатайым оқиғалардан сақтандыру т.с.с.

Ал, Қазақстандағы көптеген салалардың қарқынды дамып, цифрлық жүйеге көшуіне бірден-бір себеп дамыған елдердегідей 2020-2021 жылдардағы COVID-19 пандемиясы болды. Қатаң карантин мен жаппай оқшауланудың арқасында адамдарға жаңа шешімдер қажет болып, соның арқасында олар өз денсаулығы мен өмірін үйден шықпай-ақ сақтандыру мүмкіндігіне қол жеткізді. Мысалы, "Freedom Life"³ өмірді сақтандыру компаниясында сол кезеңдегі ең өзекті онлайн-бағдарлама «Corona protect» коронавирусынан сақтандыру болды. Іске қосылғаннан кейінгі алғашқы апталарда екі мыңнан астам жеке және заңды тұлғалар дәл осы сақтандыру түрін сатып алды.

Кейін кейбір елдер карантинді біраз уақытқа жеңілдетіп, шекараны ашқан кезде шетелге шығатын туристерді онлайн сақтандыру түрі қол жетімді болды. Бұл ретте осы сақтандыру түрі бойынша тәуекелдер тізіміне тағы бір тармақ – COVID-19 ауруына шалдыққандардың ауруханадағы емін жабу қосылды.

Сонымен қатар, коронавирустық сақтандырудан басқа денсаулықты сақтандырудың өзге де технологиялық өнімдері жасалды. Мәселен, 2021 жылы Қазақстанда алғаш рет "Денсаулыққа Жазылу" пайда болды. Бұл Freedom health бағдарламасы бойынша ыңғайлы және қолжетімді цифрлық форматта қауіпті аурулардан (қатерлі ісік, инфаркт, инсульт және т.б.) онлайн сақтандыру болып табылады. Өнімнің жұмыс принципі музыкалық платформалар, киносервистер және басқа да ақылы қосымшалардағы (Netflix, iTunes, Яндекс) әдеттегі онлайн жазылымдарға ұқсас, оны тұтынушы жыл бойы ай сайын аз мөлшерде төлейді. "Денсаулыққа жазылу" бес минут ішінде жүзеге асырылады және сақтандыру жағдайы туындаған уақытта жылына 150 000 долларға, ал өмір бойына 1 000 000 долларға дейінгі емдеу сомасын жабуды қамтиды.

Қазіргі уақытта заманауи цифрлық технологиялар сақтандыруға көбірек енуде. Есімізге салсақ, 2022 жылдың шілде айында Қазақстан президенті Қасым-Жомарт Тоқаев сақтандыру нарығын реттеуге қатысты өзгерістер пакетіне қол қойған болатын. Бұл өзгерістердің негізгі идеясы-одан әрі цифрландыруға мүмкіндік жасау үшін мемлекеттік реттеуді жеңілдету болып табылады. Осыған орай сақтандыруда цифрлық технологияларды қолдану қаншалықты перспективалы және оңтайлы болатынын бірнеше бағытты көрсете отырып белгілесек. Мысалы, бес

жыл бұрын сақтандыру қызметтерін Оңтүстік Кореяның ең ірі KakaoTalk⁴ мессенджері іске қосты. Ол мессенджердің белсенді аудиториясы 50 миллионнан асатын болғандықтан клиенттерді өте тез тартты. Какао сақтандыру қызметін белгілі бір өнімдерден бастады-мысалы, такси сапарларынан сақтандыру немесе онлайн сатып алуды қайтару т.с.с. Бірақ бүгінде компания дәстүрлі сақтандыру секторларын да кеңейтуде. Сонымен қатар, жақын арада автокөлікті сақтандыруда тағы бір маңызды технологиялық өзгеріс - ЖКО кезінде залалды бағалауды автоматтандыру іске қосылады. Яғни, жасанды интеллект алдағы жөндеудің құнын фотофиксация арқылы бағалай алады. Бұл қашықтан және автоматты түрде жүзеге асырылады. Демек, жүргізуші сақтандыру төлемін ЖКО-дан бірнеше сағат өткен соң ала алады.

Жалпы, Қазақстанда отандық сақтандыру нарығын цифрландыру реттеуші Бірыңғай сақтандыру деректер базасын мемлекеттік деректер базасымен біріктіру арқылы 2019 жылы басталды. Бүгінгі күні «Бірыңғай сақтандыру дерекқоры» – сақтандыру нарығын цифрландыру процесінің негізгі операторы болып табылады. База : 1) міндетті сақтандыру шарттарын жасасуды ұйымдастыру; 2) мемлекеттік дерекқорлармен өзара іс-қимыл жасау; 3) талдау мен есептеулер жүргізу үшін қажетті статистиканы жинақтау; 4) тұлғаларды қашықтан идентификациялау; 5) сақтандыру шартының жасалғанын және қолданыстағы электрондық полистің болу-болмауын тексеру функцияларын жүзеге асырады.

2019 жылы цифрландыру басталғаннан бері Қазақстандағы алғашқы цифрлық сақтандыру өнімдерінің бірі көлік иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті автосақтандыру полисі болды. Ұлттық банктің мәліметінше, соңғы үш жылда (2019 ж, 2020 ж, 2021 ж) міндетті автосақтандыру бойынша сақтандыру сыйлықақыларының көлемі 42% - ға өсті, қазір ол (2021ж) 61,8 млрд теңгені құрайды. Сақтандыру сыйлықақылары көрсеткіштерінің өсуі негізінен онлайн форматта сақтандырудың дамуына байланысты болды.

2022 жылдың қараша айында еліміздегі цифрлық автосақтандыру саласында серпіліс болып, сақтандыру жағдайында жылдам онлайн-төлемдердің жаңа сервисі– dtp.kz іске қосылды. Осыған сәйкес апатқа ұшыраған автокөлік иелері құжаттармен ұзақ әуре-сарсаңсыз және сақтандырушының кеңсесіне бармай-ақ сақтандыру жағдайы туралы өтінішті өз бетінше онлайн тапсырып, өтемақы алу мүмкіндігіне қол жеткізді. Негізінде dtp.kz -қазақстандықтар үшін сақтандыру төлемдерін алудың барынша жылдам әрі ыңғайлы процесін қамтамасыз ету мақсатында құрылған коммерциялық емес жоба болып табылады.

Онлайн-сақтандыруды дамытудың келесі кезеңі міндетті сақтандыру сыныптары бойынша сақтандыру төлемдерін онлайн реттеуді енгізу

³ Өмірді сақтандыру компаниясы

⁴ смартфондарға арналған ақысыз мобильді жедел хабар алмасу қосымшасы

болмақ. Бұл сақтандыру төлемін алудың транспарентті рәсімін едәуір жеңілдетуге және жасауға мүмкіндік береді. Азаматтар төлем алуға өтініш бере алады, құжаттар пакетін қалыптастырып, жібере алады, сақтандыру төлемін сақтандырушының кеңсесіне бармай-ақ қашықтықтан ала алады. Осылайша, жақын арада міндетті сақтандыру шартын жасасудан бастап сақтандыру төлемін алуға дейінгі сақтандыру қызметтерінің толық циклін цифрландыру қамтамасыз етілетін болады. Бұл, әсіресе, полис ұстаушының аймағына және орналасқан жеріне қарамастан, қызметтерді қашықтықтан алу кезінде байқалады.

Қазақстандағы сақтандыруды цифрлық дамыту барысында 2019 жылы Freedom Insurance сақтандыру компаниясының сақтандыру сервисінің цифрлық моделін бірінші болып ұсынғандығын атап өткеніміз жөн. Компания сақтандыру агенттерінің филиалдары мен қызметтерінен бас тартты. Бастапқыда арнайы терминалдар арқылы және сақтандырушының сайтында рәсімдеуге болатын міндетті және ерікті автосақтандырудың электрондық полистерін енгізуге баса назар аударылды. Осылайша, Мемлекеттік кредиттік бюронның мәліметі бойынша, 2019 жылы елдегі барлық электрондық полистердің 55,5% рәсімделіп Freedom Insurance сақтандыру компаниясы онлайн-сақтандырудың көшбасшысы болды.

Қазіргі уақытта ҚР халқына сақтандыру қызметтерін 25 сақтандыру ұйымы көрсетеді. Оның 16-сы жалпы сақтандыру компаниялары және 9-ы өмірді сақтандыру компаниялары. 2023 жылғы көрсеткіштер бойынша сақтандыру компанияларының активтері 2,4 трлн теңгені құрайды⁵. Ағымдағы жылдың алғашқы 9 айында сақтандыру нарығында төлемдер 164 млрд теңгені құрады. Соңғы 4 жылда сақтандыру шарттарының саны 2 есеге өсті: 5,8 млн шарттан 9,3 млн. дейін, оның 86% - заңды тұлғаларға тиесілі. Шарттардың 49% - ы міндетті автосақтандыру шарттарын құрайды. Соңғы 3 жыл ішінде сақтандыру секторының белсенді дамуына нарықты белсенді цифрландыру ықпал етті. Қаржы секторын дамыту тұжырымдамасы шеңберінде сақтандыру нарығында цифрландыруды дамытудың 3 бағыты бар: Insurtech, RegTech және SupTech.

Біріншісі-Insurtech. Бұл екі тараптың да уақытша және қаржылық ресурстарын ұтымды пайдалануға мүмкіндік беретін сақтандыру қызметтерін көрсету кезінде сақтандыру компанияларының өз клиенттерімен тиімді өзара іс-қимылына ықпал ететін цифрлық технологиялар.

Екінші бағыт – RegTech. Бұл технологиялар сақтандыру нарығына қатысушылар қызметінің тиімділігін арттыруға арналған. Сақтандыру шарттары бойынша толық деректер базасын құру есептілікті қысқарту есебінен сақтандыру компанияларына жүктемені азайтуға мүмкіндік береді. Мемлекеттік деректер базасын интеграциялау әрбір клиент бойынша тәуекелдерді

неғұрлым толық және шынайы бағалауды жүргізуге мүмкіндік береді.

Үшіншісі- suptech: сақтандыру компанияларының реттеуші талаптардың орындалуын қадағалауды автоматтандыру. Бұл қадағалау органына сақтандырушылар қызметіндегі жағымсыз факторларға жедел ден қоюға мүмкіндік береді.

Freedom Finance Insurance деректері бойынша Қазақстанда онлайн электрондық полистерді ер адамдардың сатып алу ықтималдығы жоғары. ОГПО онлайн-полистерін сатып алған барлық тұтынушылардың 89% - ер адамдар⁶ құрайды. Ал, әйел адамдар көбінесе терминалдарға немесе сақтандырудың басқа тәсілдеріне қарағанда компанияның сайтында сақтандыруды сатып алуды жөн көреді.

Алынған мәліметтерге сүйене отырып, Қазақстан Республикасының сақтандыру нарығы белсенді дамып, кеңейіп келеді деп айтуға болады. Соңғы жылдары онлайн сақтандыру халық арасында өзекті мәселеге айналып, адамдар көптеген мүмкіндіктерге қол жеткізе алды.

ҚОРЫТЫНДЫ

Қорытындылай келе, сақтандыруда цифрландыруды одан әрі енгізу сақтандыру компанияларының бәсекеге қабілеттілігінің өсуін қамтамасыз ететін болады. Ақпараттық технологияларды қорғау бойынша қолданыстағы сақтандыру өнімдерін жетілдіру және кибер сақтандыру бағдарламаларын енгізу ақпараттық, сонымен қатар қаржылық қауіпсіздікке байланысты тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік береді. Ақпараттық технологиялардың көмегімен сақтандыруды одан әрі жетілдіру үшін:

- сақтандырушылар мен мемлекеттік билік және басқару органдарының ақпараттық ресурстары арасындағы өзара іс-қимылды жүзеге асыру;

- сақтандыру ұйымдарының ұйымдастырушылық және бизнес-процестерін автоматтандыру;

- "цифрлық" сатып алушының қажеттіліктеріне бейімделген жаңа өнімдерді әзірлеу;

- сақтандыру қызметін көрсетудің барлық кезеңдерінде клиенттердің деректерін тексеру үшін жаңа технологияларды кеңінен қолдану;

- сақтандыру ұйымдарының сайттарында және мобильді қосымшаларында сақтандыру өнімдерін сатуды ұлғайту маңызды болып табылады.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1. Как проходит цифровизация страхования (<https://kz.kursiv.media/2023-04-04/kak-prohodit-cifrovizacziya-strahovaniya/>)

2. Как изменился сектор общего страхования с начала цифровизации (<https://kz.kursiv.media/2023-05-31/kzgr-digital/>)

⁵ <https://ortcom.kz/ru/novosti/1695980482>

⁶ <https://ffins.kz/news/158-tsifrovizatsiya-strakhovogo-rynka-kto-v-kazakhstane-pokupaet-polisy-onlayn>

3. Какие изменения ожидаются на страховом рынке Казахстана (<https://vecher.kz/kakie-izmeneniia-ozhidaiutsia-na-strakhovom-rynke-kazakhstana-1701931896>)
4. С начала года выплаты на страховом рынке РК составили 164 млрд тенге (<https://ortcom.kz/ru/novosti/1695980482>)
5. Цифровизация страхового рынка: кто в Казахстане покупает полисы онлайн (<https://ffins.kz/news/158-tsifrovizatsiya-strakhovogo-rynka-kto-v-kazakhstane-pokupaet-polisy-onlayn>)
6. Страховой рынок казахстана: анализ и оценка эффективности (<https://cyberleninka.ru/article/n/strahovoy-rynok-kazahstana-analiz-i-otsenka-effektivnosti>)
7. Трансформация страхового рынка в условиях цифровизации (<https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-strahovogo-rynka-v-usloviyah-tsifrovizatsii>)