



IMPACT OF THE PANDEMIC ON THE INSURANCE MARKET OF UZBEKISTAN: MANAGEMENT AND SALES

Musaeva Dilnoza Dilshatovna

PhD student

ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА СТРАХОВОЙ РЫНОК УЗБЕКИСТАНА: УПРАВЛЕНИЕ И ПРОДАЖА

**Мусаева Дилноза Дилшатовна,
докторант НУУз**

Аннотация: В статье рассмотрено практическое управление страховыми компаниями в Республике Узбекистан в период пандемии коронавируса COVID-19. О влиянии на страховой рынок убытках и выплатах.

Ключевые слова: страхование, пандемия коронавируса COVID-19, управление, страховой рынок, страховые компании.

Начавшаяся в 2019 году пандемия в Китае в скором времени распространилась на весь мир и Республику Узбекистан не обошла стороной данная эпидемия. Всемирная организация здравоохранения объявила пандемию коронавируса COVID-19 11 марта 2020 года, по состоянию на 10 августа 2020 года поразил более 20,2 млн человек по всему миру.

Это привело к чрезвычайным мерам, таким как: отмена авиасообщений, закрытии границ между государствами, остановке рабочего процесса, переход вузов и школ на дистанционное обучение стали новой реальностью. Данная ситуация влияет на всю мировую экономику в целом. Также не обошло стороной и страховой рынок. Возросшее число претензий, страховых выплат в связи с болезнью, а также возврат страховой суммы из-за сорвавшихся путешествий и контрактов по поставкам товаров, а также другие физические и юридические лица, которые потерпели убытки в связи с пандемией.

Колоссальные убытки потерпели те компании, у которых не были застрахованы

поездки, товары, и бизнес в целом от форс-мажорных ситуаций. В связи с чем большое количество физических и юридических лиц стали приобретать страховые полисы с медицинским покрытием. Многие страховые компании в марте месяце начали уведомлять своих клиентов о том, что политика компании изменилась из-за пандемии, а также не будитя проводится покрытие по заболеванию COVID-19. На сегодняшний день многие компании стали намного гибкими и разработали стратегии по выплатам и приобретению онлайн страховых полисов. Это поспособствовало развитию онлайн продаж по всему миру, а также в нашем государстве. Так сейчас мы за несколько минут можем приобрести любой страховой продукт, который нас интересует. Радует то, что многие страховые компании не стали пугаться пандемии и предлагают своим клиентам страховые продукты покрывающие расходы по болезни коронавируса.

Несмотря на все положительные стороны данных страховых продуктов, нужно отметить и недостатки, такие как активация полиса после



приобретения в течении от двух недель до двадцати дней у разных компаний. Если же застрахованный почувствует симптомы болезни в течение данного периода и будет медлить с обращением к врачу, ожидая, чтобы договор вступил в силу, он рискует снизить шансы на выздоровление, так как быстрое реагирование при заболевании коронавирусом залог скорейшего выздоровления. Также полисы не предусматривают лечение в стационаре, а всего лишь предоставляют денежную компенсацию.

В целом изменилось отношение к управлению и риск менеджменту в страховых компаниях. Практика показала, что многие сотрудники могут работать, удаленно не отрываясь от производства, что положительно повлияло на рабочий процесс всей компании. В связи с пандемией многие компании были готовы к убыткам, но в целом страховой рынок в Узбекистане пострадал не сильно.

Так по данным Министерства Финансов Республики Узбекистан в течение I квартала 2020 года осуществлены страховые выплаты в общей сложности в размере 176,9 млрд. сумов, из них 141,2 млрд. сум. по видам добровольного страхования и 35,8 млрд. сумов выплачено по видам обязательного страхования. Вместе с тем, в нашей стране можно увидеть несоответствие компонентов страхового рынка, то есть добровольные виды страхования составляют 82%, а обязательные виды-18 %. В развитых странах доля обязательного страхования составляет 50 %. Когда согласно данным Министерства финансов Республики Узбекистан за соответствующий период 2019 года компании выплатили страховые возмещения на сумму 180,2 млрд. сумов, что на 3,3 млрд. сумов больше по сравнению с I кварталом 2020 года.

На сегодняшний день в республике насчитывается 36 страховых компаний, на долю которых приходится 45 % от общего объема услуг на страховом рынке, а 69 %-на долю 10 компаний. Это приводит к тому, что потенциал страхового рынка не полностью задействован.

Кроме того, если вклад в страхование жизни в других странах составляет 50 %, то у нас он составляет всего 16 %.

На мировом страховом рынке страховщиками оказывается более 1000 видов страховых услуг, 300 из которых направлены на страхование жизни, с учетом потребностей и пожеланий страхователей. А в нашей стране многие виды, например, обязательства финансовых учреждений, обязательства директоров и менеджеров перед акционерами, не застрахованы.

Согласно анализу, в этой области существует ряд проблем, характерных не только для нашей республики, но и для других стран. В основном это объясняется отсутствием эффективной связи между страховыми компаниями и населением, низкой эффективностью обслуживания из-за задержек с ответами на запросы клиентов.

Высокая географическая концентрация страхового рынка также является проблемой. Основная доля страховых премий - около 66% - приходится на город Ташкент и Ташкентскую область.[1]

Также нужно отметить, то как обстоят дела со страховыми поступлениями у страховых компаний по сравнению с соответствующим периодом прошлого года. Согласно данным Министерства финансов Республики Узбекистан в первом квартале 2020 года были собраны страховые премии в размере 503,1 млрд. сумов, а в аналогичном периоде 2019 года совокупный объем страховых премий по рынку составил 522,8 млрд. сумов. Из этих цифр можно сделать вывод, что поступления уменьшились на %.

Так из интервью многих представителей страховых компаний, которые были даны сайту [rprobanki](#)[2] можно сделать следующие выводы:

1. Страховщикам предстоит работать над повышением эффективности обслуживания, развивать культуру страхового сообщества и понимание людей о том, что страхование – это защита собственных средств. Но все большее начинается с малого. И если даже при оформлении обязательной страховки, мы будем более осознанно подходить к выбору страховой компании и интересоваться выгодными страховыми полисами, это повлечет за собой повышение качества услуг, и увеличение спроса. Спрос порождает конкуренцию, а конкуренция порождает качество.

2. Из-за вынужденных мер многие люди потеряли свою работу, в связи с чем заключения договоров по добровольному страхованию жизни сократились. Так же компании, которые покупали для своих сотрудников медицинский полис уменьшили лимит по использованию.

3. Может измениться восприятие страхования медицинских заболеваний. Отрасль страхования представлена социальными продуктами, позволяющими защитить не только себя, но и своих близких.

Многие компании ждут внедрения обязательного медицинского страхования в Узбекистане. Страховым компаниям необходимо тщательно подготовиться к новой системе и сформировать минимальный социальный пакет медицинских услуг.



В настоящее время добровольное медицинское страхование уже стало важной частью корпоративной культуры и социальных пакетов успешных компаний. Что не мало важно для работников с высокой квалификацией. Люди хотят стабильности и комфорта.

4. Налогового кодекс в новой редакции от 1 января 2020, стал толчком для начала расторжений договоров со страхователями юридическими лицами. Так как в новой редакции данного Кодекса были убраны все льготы для юридических лиц, которые были привлекательны всё это время. Компании продолжают выполнять взятые ранее обязательства, но страховые премии уже не поступают в прежнем объеме.

Из-за вышеупомянутых изменений за период с 1 августа по 26 марта страхователями приостановлено и расторгнуто более 15,6 тысяч договоров долгосрочного страхования жизни, причем основная доля таких договоров пришлась на август – декабрь 2019 года, а оставшая часть на 2020 год.

5. Изменения в законодательстве и пандемия негативно отразились на отрасли страхования жизни и общего страхования в целом. Страховые поступления уменьшились в разы, но при этом компании продолжает нести свои обязательства по выплатам. Для исполнения своих обязательств страховщики вынуждены отозвать банковские депозиты, теряя колоссальные проценты по ним из-за досрочного отзыва.

В особенности рынок страхования жизни, который и так наблюдал существенный спад роста, столкнулся с последствиями пандемии, еще более негативно отражающимися не только на его развитии, но и на его дальнейшем существовании.

6. Многие компании пересмотрели свою стратегию по продаже страховых полисов для клиентов, которая будет удобна в данной ситуации. У многих страховых компаний, онлайн продажи были недоступны. Сегодня же можно наблюдать как кони становятся намного гибче и идут с ногу со временем, развивая онлайн сеть по продаже своих страховых продуктов. Функционирование компаний подстраиваются под новые реалии и потребности большинства людей.

Помимо онлайн продажи через веб-сайт компаний, также ведется продажа через горячие линии, где клиент может выбрать нужный ему пакет страховых продуктов, а также ознакомиться с новыми. Здесь страховой полис отправляется через разные службы доставки.

Хочется отметить то, что общение с высококвалифицированными специалистами в

этой области не заменит онлайн покупка страхового полиса, а также тысяч страховых агентов, которые предоставляли качественные услуги для физических и юридических лиц, у которых не было возможности искать и изучать каждый продукт по отдельности. Нужно отметить, что большее количество населения в нашей стране плохо осведомлено обо всех преимуществах страхования. Многие считают, что данная отрасль экономики не особо важна для страны. Но если изучить данный вопрос повнимательнее можно увидеть, как многие несчастные случаи, а также фарс-мажорные обстоятельства выплачиваются страховыми компаниями.

7. Во время карантина был принят новый обязательный вид — страхование гражданской ответственности нотариусов, занимающихся частной практикой.[3] Это помогло многим компаниям в поступлении страховых премий. Что является не маловажным шагом.

Нелегкие обстоятельства, вызванные распространением COVID-19 среди населения всего мира, и оказавшие разрушительное влияние на благосостояние людей, жизнеспособность предприятий и устойчивость экономики, еще раз подчеркнула важность стабильного и развитого страхового сектора. Как отметила Гульжан Джаксымбетова, председатель правления страховой компании «Сентрас Коммекс Life» Республики Казахстан: «Когда страховщики повышают устойчивость и производительность бизнеса, другие сектора экономики могут минимизировать потери и расти. Плюс страховая медицина может стать выходом в этой сложной ситуации, когда больные не всегда могут рассчитывать на полноценное бесплатное медицинское обслуживание и бесплатные медикаменты». [4] Если рассматривать ситуацию с точки зрения потребителей, то на рынке должны присутствовать актуальные страховые продукты, которые смогут финансово обезопасить клиента при страховом случае, а также сохранить и увеличить вложенные в страховую программу инвестиции. Мировые вызовы и появление новых рисков побудили страховщиков к созданию новых продуктов, предусматривающих страховую защиту при пандемии.

Если же рассматривать управление в страховых компаниях, то многие компании приступили к реализации комплекса мер в целях борьбы с распространением коронавирусной инфекции. Обеспечили безопасность и сохранить здоровья сотрудников и клиентов страховой компании. С середины марта на дистанционную работу были переведены все сотрудники, находящиеся в группе повышенного риска, а



также сотрудники, которые сами по собственному желанию решили уйти в оплачиваемый отпуск. Далее в режим удаленной работы были переведены все функциональные подразделения компании, для которых такой формат был возможен. При первой волне на удаленной работе оказались все, так как государство решило установить жесткие карантинные меры. Так к второй волне многие компании уже знали ход действий и минимизировали присутствие сотрудников в офисе, следовали лучшим примерам из международной практики, использовали все имеющиеся наработки.

Быстрый и качественный переход сотрудников на удаленный режим работы был бы возможен если бы многие компании в течение долгого времени развивали цифровые проекты — большинство мировых бизнес-процессов адаптировано под цифровой формат.

Приняв все реалии происходящего на сегодняшний день, управление страховых компаний должно быть еще более гибким и лояльным для сотрудников и клиентов компаний. При этом все клиентские службы компаний должны функционировать в штатном режиме, конечно, с учетом сложившихся непростых обстоятельств. Клиенты должны приобретать страховые полисы в офисах продаж. Сотрудники, работающие непосредственно с клиентами, должны обеспечиваться необходимыми средствами защиты от распространения инфекции, в местах общего пользования и точках большого скопления людей, в частности в клиентских зонах, проводятся дополнительные санитарные и дезинфицирующие мероприятия.

В целом страховые компании со грамотной инвестиционной стратегией смогут пережить кризис, так как в долгосрочной перспективе страховая отрасль становилась всегда сильнее с каждым разом, в этом и есть вся суть страхования.

Список использованной литературы

1. <https://www.mf.uz/ru/news-mf-jx/item/609-609.html>
2. <https://probanki.uz/article/kak-pandemiya-otrazilas-na-strahovyh-kompaniyah-uzbekistana>
3. *Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «Об Утверждении Правил Обязательного Страхования Гражданской Ответственности Занимающихся Частной Практикой Нотариусов» от 4 апреля 2020 г., № 199*
4. <https://lifeinsurance.kz/rynok-strahovaniya-zhizni/pandemiya-povod-zadumatsya-o-blizkih>