

A.İ.Qarayev
i.e.n., dosent, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti
Ə.E.İbadullayev
magistrant, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti
aliagha.ibadullayev@gmail.com

Məqalə redaksiyaya daxil olub 15.04.2023

The article was received by editorial board on 15.04.2023

Статья принята к печати 15.04.2023

RƏQƏMSALLAŞMA ŞƏRAİTİNDƏ AZƏRBAYCANDA SİĞORTA İŞİNİN İNKİŞAF PERSPEKTİVLƏRİ

Xülasə

Məqalədə Azərbaycanda sığorta sektorunun inkişaf perspektivləri rəqəmsal iqtisadiyyat kontekstində araşdırılmışdır. Tədqiqat Azərbaycanda sığorta sektorunun hazırkı vəziyyətini və rəqəmsal iqtisadiyyatın inkişafının onun inkişafına potensial təsirini araşdırılmasına köklənərək, sənayenin üzləşdiyi mövcud problemləri vurğulayır və inkişaf etməkdə olan texnologiyaların tətbiqi ilə inkişaf imkanlarını müəyyənləşdirir. Tədqiqat rəqəmsallaşmanın tətbiqinin müştəri təcrübəsini artırmaq, əməliyyat səmərəliliyini artırmaq, bazar əhatəsini genişləndirmək və Azərbaycanın sığorta sektorunun uzunmüddətli rəqabət qabiliyyətini təmin etmək üçün əhəmiyyətini müəyyən etmişdir.

Açar sözlər: sığorta, rəqəmsal sığorta, Azərbaycan, sığorta sənayesi.

GİRİŞ

Bəşər tarixinin əvvəlindən insanlar instinktiv olaraq daim risklərdən yayınmağa və özlərini qorumağa çalışıblar. İqtisadiyyatların inkişafı, mülkiyyət anlayışının bərqərar olması və ayrı-ayrı şəxslərin zənginləşməsi, artıq sahib olduqları aktivlərin qorunması üçün fərdi cəhdlərin yetərli olmaması ön plana çıxıb. Bundan sonra isə risklərin aşılması və aktivləri qoruma cəhdləri yeni yollar axtarmağa səbəb olmuşdur ki, bu da öz növbəsində yeni konsepsiyanın yaranmasının sürətlənməsinə şərait yaratmışdır. Beləliklə yaranan bu anlayış sığorta anlayışı onu əhatə edən sahə isə sığorta sektorudur.

İlk vaxtlarda ani və gözlənilməz baş verən hadisələrə qarşı risklərin azaldılması mexanizmi əsasında ortaya çıxan sığorta anlayışı zamanla inkişaf edərək iqtisadiyyatda önəmli rola sahib olmuşdur. İnsanların özlərini və ya mülklərini sığortalamaq üçün apardıqları sığorta əməliyyatlarının nəticəsində böyük həcmli fondların formalaşmasına gətirib çıxarmışdır ki, bu büdcələr nəinki dəymiş zərərləri ödəməsi, həmçinin vəsaitlərin düzgün yönləndirilməsi nəticəsində iqtisadiyyatın inkişafına təkan vermək imkanına sahib olmuşdur.

Elm və texnologiyanın artan sürətli inkişafı insanların daha yaxşı və rahat həyata sahib olmasına imkan yaradır. Bununla belə, evdə, işdə və ətraf mühitdə istifadə olunan bir çox texnoloji məhsullar, habelə milyonlarla sayda istehsal olunan, insanların sərnəşin və yük daşımalarında sıxlıqla istifadə etdiyi nəqliyyat vasitələri insanlar üçün rahatlıq təmin etməklə bərabər, təhlükə yaradır.

Sadalanın məsələlərin davamı olaraq qeyd etmək mümkündür ki, ümumilikdə insan yaşamı risklər və qeyri-müəyyənliklərlə doludur. Lakin bu risklər spesifik bir mənbədən yaranmır və təsnifatına diqqət etsək görə bilərik ki, olduqca müxtəlifdirlər. Bu risklər təbii, iqtisadi, siyasi və ya sosial xarakterli ola bilər. Bu risklərdən hər hansı birinin baş verməsi nəticəsində isə kiçik yaranan biləcək ziyan və dəyə biləcək zərərlər böyüyərək daha ağır zərərlərə gətirib çıxara bilər ki, bu səbəblərdən dolayı tarix boyu insanlar risklərin gətirə biləcəyi zərərin qarşısını almaq və ya səviyyəsini azaltmaq yolunda daim axtarışda olmuşlar.

Son illərdə global iqtisadiyyat texnologiyada irəliləyişlər, məlumat analitikası və internetin geniş şəkildə mənimsənilməsi nəticəsində sürətli rəqəmsal transformasiya yaşadı. Bu transformasiya müxtəlif sənaye sahələrində yeni biznes modellərinin, innovativ məhsulların və təkmilləşdirilmiş müştəri təcrübələrinin yaranması ilə nəticələndi. Bu dəyişikliklərdən əhəmiyyətli dərəcədə təsirlənən belə sənayelərdən biri sığorta sektorudur. Artan rəqəmsallaşma və texnologiyaya əsaslanan innovasiya ilə sığorta sənayesi əhəmiyyətli dəyişikliklərə və təkmilləşdirmələrə məruz qalmaq imkanlarına sahib olmuşdur. Sığorta sektoru, ümumi iqtisadiyyatı sürətli inkişaf yolunda olan Azərbaycan da bu tendensiyalardan istisna deyil.

Inkişaf potensialını və Azərbaycanın sığorta sektorunun üzləşdiyi çətinlikləri nəzərə alaraq, rəqəmsal texnologiyaların və innovativ təcrübələrin mənimsənilməsinin onun inkişafına necə töhfə verə biləcəyini araşdırmaq vacibdir. Bu məqalə Azərbaycanda sığorta sənayesinin mövcud vəziyyətini təhlil etməyə və rəqəmsal iqtisadiyyat kontekstində artım və inkişaf perspektivlərini qiymətləndirməyə fokuslanmışdır. Sığorta sektorundakı global tendensiyaları və innovasiyaları tədqiq etmək və onların Azərbaycan bazarına tətbiqini qiymətləndirmək yolu ilə bu tədqiqat ölkənin sığorta sektorunu qarşıda duran imkanlar və çağırışlar haqqında anlayışı təmin etmək məqsədi daşıyır.

Rəqəmsal iqtisadiyyatın yaranması sığorta sektorunda risklərin qiymətləndirilməsi üçün süni intellektin (AI), istifadəyə əsaslanan sığorta üçün telematikanın və iddiaların işlənməsi və fırıldaqçılığın aşkarlanması üçün blokçeyn texnologiyasından istifadə kimi çoxsaylı yeniliklərə səbəb olmuşdur. Bu texnologiyalar, digərləri ilə yanaşı, ənənəvi sığorta biznes modellərini pozmaq və inkişaf və səmərəlilik üçün yeni imkanlar yaratmaq potensialına malikdir. Bundan əlavə, rəqəmsal kanallar və platformalar sığorta xidmətlərinə daha çox çıxışı asanlaşdırıb, sığortaçılara daha geniş müştəri bazasına çatmağa və fərdi ehtiyac və seçimlərə uyğunlaşdırılmış fərdi məhsullar təklif etməyə imkan vermişdir.

ƏSAS MƏTN

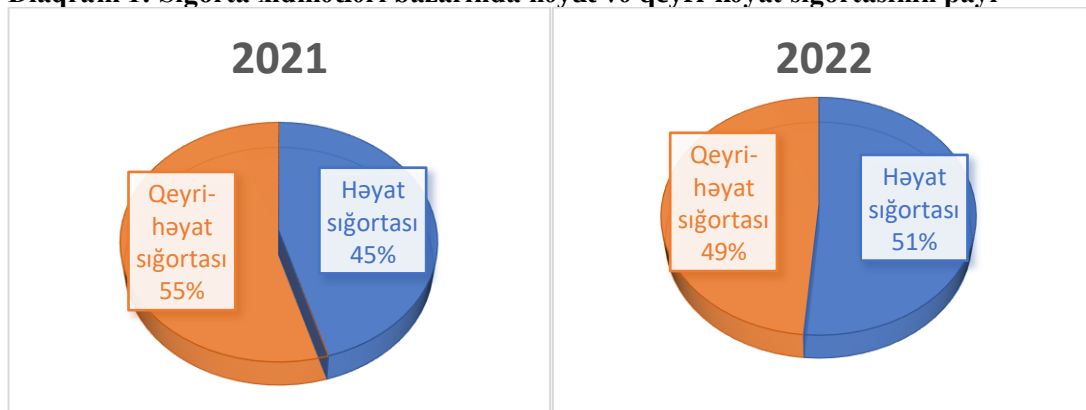
Azərbaycan sığorta sektorunda çətinliklər və imkanlar

Sığorta sektoru bazar iqtisadiyyatının şərtləri altında formalaşan və iqtisadiyyatın aparıcı sahələrindən biridir. Sığorta anlayışının və sığorta sistemlərinin yaranması və formalaşması uzun tarixi yol keçmişdir ki, Azərbaycanda da müstəqillik əldə edildikdən günümüzədək müəyyən inkişaf proseslərindən keçmiş və hal-hazırda formalaşmaqda, inkişaf etməkdədir.

Sığorta sektoru yüksək iqtisadi rifah və bazar iqtisadiyyatı olan ölkələrdə banklarla birlikdə maliyyə sisteminin ən mühüm iki faktorundan biridir. Bəzi Qərbi ölkələrində sığorta şirkətləri o qədər böyükdür ki, gəlirlərindən istifadə etmək üçün hətta öz banklarını da qurublar. Buna görə də sığorta sektoru hər bir canlı və inkişaf edən iqtisadiyyatın ən mühüm sektorlarından biridir. Başqa sözlə, sığorta sektoru inkişaf etmiş ölkələrdə strukturuna görə iqtisadiyyatın digər fəaliyyət sahələrinə təsir göstərən və dəstəkləyən sektordur. (Ş.O.Yayla 2019)

Azərbaycan sığorta bazarına ümumi baxdıqda görə bilərik ki, sığorta növlərinin bölgüsü onu digər ölkələrdən fərqləndirən özünəməxsus xüsusiyyətlərə malikdir. Təqdim olunan diaqramlar vasitəsilə Azərbaycan sığorta bazarında illər üzrə həyat və qeyri-həyat sığortası məhsulları üzrə toplanmış sığorta haqlarının həcmi araşdırılır.

Diaqram 1: Sığorta xidmətləri bazarında həyat və qeyri-həyat sığortasının payı



Əksər inkişaf etmiş ölkələrdə həyat sığortası ümumilikdə sığorta bazarının 55-60%-ni təşkil edir. Bununla belə, Azərbaycan sığorta bazarı 2022-ci ilə qədər əks tendensiya nümayiş etdirib, qeyri-həyat sığortası məhsulları əhəmiyyətli dərəcədə daha böyük paya malikdir. Əslində, bu dövrdə qeyri-həyat sığortası məhsulları bazarın təxminən 60%-ni təşkil edib.

Həyat və qeyri-həyat sığortası məhsullarının bazar payı 2021-ci ildə dəyişməyə başladı, həyat sığortası üzrə mükafatlar bazarın təxminən 45%-ni, qalan 55%-ni isə qeyri-həyat sığortası üzrə mükafatlar təşkil edir. 2022-ci ildə qeyri-həyat sığortası üzrə mükafatların ümumi sığorta bazarının 51%-ni təşkil edən həyat sığortası mükafatlarını üstələməsi ilə nəzərəcarpacaq dəyişiklik baş verdi.

Azərbaycanın sığorta bazarının bu fərqli xüsusiyyəti sığorta növlərinin ölkə daxilində paylanmasına təsir edən amillərin başa düşülməsinin vacibliyini vurğulayır. İqtisadi şərait, istehlakçı seçimləri və ya tənzimləyici amillər kimi qeyri-həyat sığortası məhsullarının bazarda üstünlük təşkil etməsinin səbəblərini müəyyən etmək üçün əlavə təhlil lazımdır. Bundan əlavə, bu tendensiyanın Azərbaycanda sığorta sektorunun ümumi inkişafına və böyüməsinə təsirlərini qiymətləndirmək çox vacibdir.

Azərbaycanın sığorta bazarının unikal xüsusiyyətlərini tədqiq etməklə, qarşıda duran çağırışları və imkanları daha yaxşı başa düşərək, balanslaşdırılmış və möhkəm sığorta bazarının təşviqinə yönəlmiş gələcək strategiyaların formalaşdırılması mümkündür

Cədvəl 1

Ölkə üzrə ümumi sığorta haqqı və sığorta ödənişləri həcmi

İllər	Sığorta haqqları (min manatla)	Artım tempi (Əvvəlki ilə nisbətən)	Sığorta ödənişləri	Artım tempi (Əvvəlki ilə nisbətən)
2016	486074.00	8.79%	237250.00	24.00%
2017	556866.00	14.56%	257109.00	8.37%
2018	727954.00	30.72%	240333.00	-6.52%
2019	681177.00	-6.43%	301537.00	25.47%
2020	728634.00	6.97%	465153.00	54.26%
2021	843897.00	15.82%	458726.00	-1.38%
2022	970823.00	15.04%	433202.00	-5.56%

Mənbə: Mərkəzi bank <https://www.cbar.az/page-189/insurance>

Təqdim olunan cədvəldə 2016-2022-ci illər aralığında sığorta bazarının ölçülməsində önəmli göstəricilərdən olan sığorta haqları və sığorta ödənişlərinin həcmi ifadə olunmuş, hər il üçün əvvəlki ilə nisbətən artım tempi hesablanmışdır.

Ümumilikdə artım tempinin sabit olmadığı və bunun bəzi illərdə dəyişərək, kiçik volatilliyə səbəb olduğu görünməkdədir. Lakin xüsusi ilə qeyd etmək lazımdır ki, son iki il ərzində sığorta haqları üzrə artım tempi ikirəqəmli həddə yüksəlib və müvafiq olaraq 15.82 və 15.04 faizə bərabərdir. Xüsusi volatilliyin müşahidə olunduğu il isə 2020-ci ildir ki, burada sığorta haqlarındakı artım tempinin 6.97% həcmində olmasına baxmayaraq, sığorta ödənişlərinin həcmi 54.26% həcmində artım qeyd etmişdir, bundan sonrakı illər ərzində isə müvafiq yüksək artımdan sonra böyümə qeyd olunmamışdır. Xülasə olaraq 2016-cı il ilə müqayisədə sığorta haqları üzrə artım tempi demək olar ki 100%, sığorta ödənişlərinin həcmində artım isə 82.5% müşahidə olunmuşdur ki, bununla cari vəziyyətinin hələ də yüksək inkişafa zərurətin olduğuna da diqqət edərək, sığorta sektorunun ilkin baxışda bu illər ərzində böyüdüynü deməyə imkan verir.

Texnoloji innovasiyalar və onların sığorta sənayesinə təsiri

Qloballaşan dünyada sürətlə inkişaf edən texnoloji yeniliklər və yeni bazar şərtləri altında müştəri davranışların da mütənasib olaraq reaksiya verərək, dəyişməkdədir. Bunun üçün olduqca aydın, 4 böyük audit şirkətləri qrupundan olan Pwc sorğusuna nəzər yetirilmişdir.

Pwc 2021 müştəri sorğusu

2018	2021
#1 Rəqabətli qiymət	#1 Rəqabətli qiymət
#2 Endirim təklifləri	#2 Məhsul çeşidliliyi
#3 Əvvəlki qarşılıqlı əlaqələr	#3 Məhsul ekspertizası
#4 Brend adı	#4 Rəqəmsal təklif

Mənbə: 6000 sığorta müştərisi arasında Pwc 2021 sorğusu (<https://www.pwc.com/us/en/industries/financial-services/library/next-in-insurance-top-issues.html>)

Bu sorğunun nəticələrinin təhlili sığorta sektorunda müştəri davranışı və seçimlərində bir neçə əsas tendensiyanı ortaya qoyur. Birincisi, cədvələ əsasən rəqabətli qiymətlər həm 2018, həm də 2021-ci illərdə ardıcıl olaraq müştərilər üçün əsas prioritet olaraq qalmışdır ki, bu da qərarların qəbulu prosesində sərfəliliyin davamlı əhəmiyyətini göstərir.

Bununla belə, diqqətəlayiq dəyişiklik 2018-ci ildə endirim təklifləri və brend adların əhəmiyyəti ilə müqayisədə 2021-ci ildə məhsul çeşidinə və təcrübəsinə diqqətin artmasıdır. Bu dəyişiklik müştərilərin hazırda mövcud sığorta məhsullarının çeşidi və sığorta məhsulları ilə daha çox maraqlandığını göstərir. Bu tendensiya istehlakçılar arasında bazarda müxtəlif sığorta variantları haqqında artan məlumatlılıq və onların unikal tələblərinə cavab verən fərdi həllər istəyi ilə əlaqələndirilə bilər.

Müştəri seçimlərində bəlkə də ən əhəmiyyətli dəyişiklik 2021-ci il sorğusunda həlledici amil kimi rəqəmsal təkliflərin ortaya çıxmasıdır. 2018-ci ildə prioritet olmasa da, 2021-ci ildə rəqəmsal təkliflərin önə çıxması sığorta sektorunda müştəri gözləntilərinin və təcrübələrinin formalaşmasında texnologiyanın artan əhəmiyyətini vurğulayır. Bu dəyişiklik rəqəmsal texnologiyalarda sürətli irəliləyişlər və gündəlik həyatın müxtəlif aspektlərində informasiya, rabitə və əməliyyatlar üçün rəqəmsal kanallara artan etibarla əlaqələndirilə bilər.

Müştəri seçimlərində əsas amil kimi rəqəmsal təkliflərin artması sığorta sənayesində daha geniş tendensiyanı əks etdirir, çünki şirkətlər öz əməliyyatlarını sadələşdirmək, müştəri təcrübəsini artırmaq və innovativ məhsul və xidmətləri inkişaf etdirmək üçün getdikcə daha çox rəqəmsal alətlər və platformalar mənimsəyir. Rəqəmsallaşmaya doğru bu keçid səmərəliliyin artırılması, xərclərin azaldılması və texnoloji bilikləri olan müştərilərin inkişaf edən ehtiyaclarını ödəmək zərurəti də daxil olmaqla bir neçə amillə şərtlənir.

Rəqəmsal təkliflərin artan əhəmiyyəti sığorta şirkətlərinin bazarda rəqabətə davamlı qalmaq üçün öz strategiyalarını uyğunlaşdırması və texnologiyaya sərmayə qoyması ehtiyacını da vurğulayır. Buraya müştərilərin cəlb edilməsi üçün rəqəmsal kanalların tətbiqi, fərdiləşdirilmiş məhsul və xidmətlərin inkişafı üçün məlumat analitikasından və süni intellektdən istifadə etmək, risklərin idarə edilməsini təkmilləşdirmək və prosesləri sadələşdirmək üçün blokçeyn və telematika kimi qabaqcıl texnologiyaların qəbulu daxildir.

Bundan əlavə, 2021-ci il sorğusunda məhsul çeşidinə artan diqqət, sığorta şirkətlərinin məhsul təkliflərini genişləndirmək və müxtəlif müştəri ehtiyaclarını ödəmək üçün texnologiyadan istifadə etmək potensialını vurğulayır. Rəqəmsal alətləri və platformaları öz əməliyyatlarına inteqrasiya etməklə sığortaçılar innovativ məhsullar inkişaf etdirə, riskləri qiymətləndirmək və idarə etmək bacarıqlarını artırma və müxtəlif müştəri segmentlərinin unikal tələblərinə cavab verən fərdi həllər təqdim edə bilərlər.

Sığorta sektorunda dəyişən müştəri seçimləri və gözləntiləri, PwC sorğularında vurğulandığı kimi, sığorta şirkətlərinin inkişaf edən mənzərəyə uyğunlaşması və rəqəmsallaşmanı mənimsəməsi zərurətini vurğulayır. Məhsul çeşidinə, təcrübəyə və rəqəmsal təkliflərə diqqət yetirməklə sığortaçılar rəqabət qabiliyyətlərini artırma, müştərilərinin müxtəlif ehtiyaclarını təmin edə və rəqəmsal iqtisadiyyatın təqdim etdiyi imkanlardan yararlanma bilərlər. Rəqəmsallaşma irəliləməyə

davam etdikcə və müştərilərin seçimləri inkişaf etdikcə, sığorta şirkətləri öndə qalmaq və daim dəyişən bazarda inkişaf etmək üçün çevik olmalıdırlar.

Sorğunun Azərbaycan sığorta bazarına adaptasiyasına baxmaq üçün Azərbaycanda sığorta xitməti istifadəçiləri arasında həmçinin sorğu aparılmışdır. İki seçim imkanı verilən ilk sualda sığorta xidmətlərindən istifadə edərkən diqqət edilən nüanslar arasında 50% cavab çoxluğu ilə “onlayn xidmətlərin səviyyəsi” cavabı xüsusilə seçilmişdir. Likert şkalası vasitəsilə qoyulan sualda sığortada onlayn xidmətlərin vaxta qənaət etməsi, yaranan problemlərin daha tez həll edilməsi, onları daha əlçatan etməsi kimi cavabları üstün tutan respondentlər eyni zamanda hazırda təqdim edilən onlayn xidmətlərin səviyyəsindən razılıq barədə əminlik göstərməmişdir. Daha sonra sığorta xidmətlərindən istifadə edərkən hansı kanallardan istifadə edilməsi sualında isə hələ də əsasən telefon və agent/broker kanalları seçilmişdir. Əlavə olaraq ilkin sual olaraq respondentin sığorta xidmətlərindən istifadə edib-etməməsi öyrənilmiş və burada hansı səbəbdən istifadə etmədikləri öyrənilmişdir. Verilən cavablar arasında isə sığortanın faydaları haqda məlumatsızlıq, sığorta sisteminə inamın olmaması bəndləri seçilmişdir. Burada isə maarifləndirmə və şəffaflıq tədbirləri qarşılığında bazarın potensial müştərilərini qazanma fürsətinin olduğunu aydın şəkildə görmək mümkündür.

Tətbiq edilə biləcək texnoloji yeniliklər və onların tətbiqindən ortaya çıxan perspektivlərə baxaraq, məsələni daha aydın şəkildə təhlil etmək mümkündür. Süni intellekt anderrayting və iddiaların işlənməsindən müştəri xidməti, həmçinin marketinqinə qədər sığortaçıların işini dəyişdirmək potensialına malikdir. Sığorta sahəsində AI-nin ən əhəmiyyətli üstünlüklərindən biri onun dəqiqliyi və səmərəliliyi artırmaq qabiliyyətidir. Böyük miqdarda məlumatı təhlil etmək üçün avtomatlaşdırma öyrənmə alqoritmlərindən istifadə edərək, sığortaçılar risk və qiymət siyasətlərini müvafiq olaraq daha dəqiq proqnozlaşdırma bilirlər. Bu, daha yaxşı anderrayting nəticələrinə və daha gəlirli portfellərə səbəb ola bilər. Bundan əlavə, süni intellekt iddiaların işlənməsi, xərclərin azaldılması və ödənişlərin sürətinin və dəqiqliyinin artırılması ilə məşğul olan bir çox əl proseslərini avtomatlaşdırma bilər.

Ümumi konspeziyada isə şirkətlərin texnoloji yenilikləri tətbiq edərək əldə edilə biləcək faydalar aşağıda qeyd edilmişdir:

Təkmilləşdirilmiş Müştəri Təcrübəsi: Texnoloji yeniliklər və rəqəmsallaşdırma sığorta müştəriləri üçün daha rahat, istifadəçi dostu və fərdiləşdirilmiş təcrübələrə səbəb olub. Müştərilər siyasət məlumatlarına daxil ola, iddialar irəli sürə və rəqəmsal kanallar vasitəsilə dəstək ala, əlaqəni və məmnuniyyəti artırma bilirlər.

Xərclərin azaldılması və əməliyyat effektivliyi: Əllə həyata keçirilən proseslərin avtomatlaşdırılması, qabaqcıl analitika və sadələşdirilmiş iş axınları sığorta sektorunda xərclərin əhəmiyyətli dərəcədə azaldılmasına və əməliyyat səmərəliliyinin artmasına kömək edib.

Məlumata əsaslanan qərarların qəbulu: Böyük həcmdə məlumatların və qabaqcıl analitik vasitələrin mövcudluğu sığorta şirkətlərinə anderrayting, iddiaların idarə edilməsi və risklərin qiymətləndirilməsi ilə bağlı daha məlumatlı qərarlar qəbul etməyə imkan verir ki, bu da daha dəqiq qiymət və daha yaxşı risklərin idarə olunmasına gətirib çıxarır.

Yeni Biznes Modelləri və gəlir Axınları: Texnoloji yeniliklər və rəqəmsallaşma sığorta sektorunda istifadəyə əsaslanan sığorta, həmyaşd sığorta və tələb üzrə əhatə dairəsi kimi yeni biznes modellərinin və gəlir axınlarının yaranmasına səbəb olmuşdur.

Rəqabətli mənzərə: InsurTech startaplarının yüksəlişi və yeni texnologiyaların qəbulu sığorta sektorunda rəqabəti artıraraq, ənənəvi sığortaçıları bazardakı mövqelərini qorumaq üçün innovasiyalara, uyğunlaşmalara və fərqlənməyə sövq edib.

Reqlamentlərə uyğunluq və risklərin idarə edilməsi: Rəqəmsal həllər sığortaçılara inkişaf edən tənzimləmə tələblərinə cavab verməyə və riskləri daha effektiv idarə etməyə kömək edə bilər. Məsələn, blokçeyn texnologiyası şəffaflığı və izlənilmə qabiliyyətini artırma bilər, süni intellekt və maşın öyrənməsi potensial uyğunluq problemlərinin monitorinqinə və proqnozlaşdırılmasına kömək edə bilər.

Təkmilləşdirilmiş fırıldaqçılığın aşkarlanması: Sığorta sektorunda süni intellekt, maşın öyrənməsi və böyük məlumat analitikasının tətbiqi fırıldaqçılıq fəaliyyətinin aşkarlanması və

qarşısının alınması, maliyyə itkilərinin azaldılması və sənayeyə inamın qorunması imkanlarını təkmilləşdirib.

Ətraf mühitə və sosial təsir: Texnoloji yeniliklər və rəqəmsallaşma müsbət ekoloji və sosial nəticələrə töhfə verə bilər. Məsələn, telematikaya əsaslanan avtomobil sığortası siyasətləri daha təhlükəsiz sürücülük vərdişlərini təşviq edir ki, bu da qəzaları və tıxacları azalda bilər, IoT cihazları və ağıllı ev sistemləri isə enerji səmərəliliyi və davamlılığı təşviq edə bilər.

İşçi qüvvəsinin transformasiyası: Sığorta sektorunda yeni texnologiyaların tətbiqi işçi qüvvəsinin bacarıq və bacarıqlarının dəyişməsinə tələb edəcəkdir. İşçilər daha yüksək dəyərli vəzifələrə və müştərilərlə qarşılıqlı əlaqəyə fokuslanaraq yeni alətlərə və proseslərə uyğunlaşmalı, təşkilatlar isə bu keçidi dəstəkləmək üçün təlim və inkişaf proqramlarına sərmayə qoymalıdır.

NƏTİCƏ

İlkin olaraq sığorta bazarının cari vəziyyətini təhlil edərkən biz sığorta bazarında tendensiyaların müsbətə dəyişdiyini, sığorta haqları və ödənişlərinin illər ərzində artım tempinə əsasən bazarın böyüdüynü və bu aspektdən yeni imkanlar və təhdidlərlə qarşılaşmışdır.

Azərbaycanda sığorta xidməti istifadəçiləri arasında keçirilən sorğu nəticələrinə əsasən maarifləndirmə tədbirlərinin kifayət qədər olmadığı aydın görünməkdədir və bu tədbirlərin gücləndirilməsi bazardakı potensial yeni müştəriləri şirkətlərə qazandıracaqdır.

Sorğuda çıxan nəticələrə əsasən istifadəçilərin diqqət etdiyi önəmli nüanslardan birinin onlayn xidmətlərin səviyyəsi olması bir daha şirkətlərin texnoloji yeniliklərdən çəkinməməli olduğunu və tətbiqi imkanlarına baxmalı olduqlarını göstərməkdədir. Azərbaycanda sığorta sektorunun inkişafı üçün məlumatlılığın və etimadın artırılması çox vacibdir. Müştəri seçimləri və gözləntiləri inkişaf etdikcə, sığorta şirkətləri rəqabətə davamlı qalmaq və yeni imkanlardan yararlanmaq üçün öz strategiyalarını uyğunlaşdırmalı və texnologiyaya sərmayə qoymalıdır. Texnoloji yeniliklər sığorta sisteminin təkmilləşdirilməsində və sənayenin üzləşdiyi problemlərin həllində mühüm rol oynayacaqdır.

Sığorta sisteminə güvən və məlumatlılığı artırmaq üçün sığorta şirkətləri şəffaflığın təkmilləşdirilməsinə, proseslərin sadələşdirilməsinə və müxtəlif müştəri segmentlərinin unikal ehtiyaclarına cavab verən fərdi həllərin təmin edilməsinə diqqət yetirməlidirlər. Onlar fərdiləşdirilmiş məhsul və xidmətləri təqdim etmək, risklərin idarə edilməsini təkmilləşdirmək və əməliyyatları sadələşdirmək üçün rəqəmsal platformalardan, məlumat analitikasından və süni intellektdən istifadə edə bilərlər.

Bundan əlavə, sığortaçılar müştərilərlə əlaqə saxlamaq, onları sığortanın faydaları haqqında maarifləndirmək və daha əlçatan və istifadəçi dostu təcrübə yaratmaq üçün rəqəmsal kanalların gücündən istifadə edə, blokçeyn, süni intellekt və əşyaların interneti (IoT) kimi qabaqcıl texnologiyalardan istifadə etməklə sığorta təminatçıları öz sistemlərinin səmərəliliyini daha da artıracaq və inkişaf üçün yeni imkanlar açacaqdır.

Azərbaycanda sığorta sektorunun gələcəyi şirkətlərin dəyişən mənzərəyə uyğunlaşmaq, məlumatlılığı artırmaq və sistemə inam yaratmaq bacarığından asılıdır. Sığortaçılar texnoloji yenilikləri qəbul etməklə və diqqəti müştəri mərkəzli strategiyalara yönəltməklə yeni imkanlardan yararlanma, davamlı artımı təşviq edə və ölkə iqtisadiyyatının inkişafına töhfə verə bilərlər.

İstifadə edilmiş ədəbiyyat:

Azərbaycan dilində:

1. Ataşov B.X. (2018) "Sığorta işi". Bakı, 415 s.
2. Azərbaycanda Müəssisələrin Rəqəmsallaşdırılmasına Dəstək. (n.d.). <https://www.oecd.org/eurasia/competitiveness-programme/PromotingEnterpriseDigitalisationAzerbaijanAZE%20.pdf>
3. Həsənzadə A. (2019). Azərbaycanda sığorta şirkətlərinin rəqabətə davamlılıq prinsipləri.
4. İbrahimov K. (2020). AZƏRBAYCANIN SİĞORTA BAZARI: TRENDLƏR VƏ İNKİŞAFIN YENİ ÇAĞIRIŞLARI AZERBAIJAN INSURANCE MARKET: NEW TRENDS AND NEW DEVELOPMENT CHALLENGES. *İpək Yolu*, 19(2), 31–42. https://www.au.edu.az/upload-files/menu/ipekyolu/2020_02/4IbrahimovK.pdf

5. İbrahimov K. (2018). AZƏRBAYCANDA SİĞORTA SİSTEMİNİN MÖVCUD VƏZİYYƏTİ VƏ SİĞORTA ŞİRKƏTLƏRİNDƏ MALİYYƏ SABİTLİYİ PROBLEMLƏRİ.

6. Xudiyev N.N. (2015). Sığorta işi: müasir kurs. Bakı.

İngilis dilində

7. Bobtcheff C., Chaney T., & Gollier C. (2016). Analysis of Systemic Risk in the Insurance Industry. The Geneva Risk and Insurance Review, 41(1), 73–106. <https://ideas.repec.org/a/pal/genrir/v41y2016i1p73-106.html>

8. Gavriltea M., & Karimov S. (2015). Insurance System in Azerbaijan – Actual Situation and Steps to Follow. Papers.ssrn.com. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2591962

9. How does digitalization create competitive advantage for insurance companies? Case study analysis of global leading insurance firms and analysis on what the future holds for the insurance industry in Azerbaijan. (n.d.). Pasha insurance. Retrieved April 7, 2023, from [https://www.pasha-](https://www.pasha-insurance.az/storage/app/media/initial/files/2140/market_research_report_external_version.pdf)

[insurance.az/storage/app/media/initial/files/2140/market_research_report_external_version.pdf](https://www.pasha-insurance.az/storage/app/media/initial/files/2140/market_research_report_external_version.pdf)

10. Opportunities await: How InsurTech is reshaping insurance 74%. (n.d.). <https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/assets/fintech-insurance-report.pdf>

11. Tonina Yaneva. (2022, March 3). Digital Transformation of Insurance Sector. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/358988778_Digital_Transformation_of_Insurance_Sector

12. Top tech trends in insurance | McKinsey. (n.d.). [Www.mckinsey.com](https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/how-top-tech-trends-will-transform-insurance/). Retrieved April 7, 2023, from <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/how-top-tech-trends-will-transform-insurance/>

İnternet resursları

13. E-gov.az- <https://www.e-gov.az/>

14. Azərbaycan Sığortaçılar Assosiasiyasının (ASA) rəsmi veb saytı- <http://asa.az/>

15. Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının rəsmi veb saytı- İllik sığorta icmalları <https://www.cbar.az/page-189/insurance>

A.I.Garayev

Candidate of Economic Sciences, Azerbaijan State University of Economics

A.E.Ibadullayev

master student, Azerbaijan State University of Economics

Development perspectives of insurance in the conditions of digitalization in Azerbaijan.

Abstract

The article examines the development perspectives of the insurance sector in Azerbaijan in the context of the digital economy. Focusing on examining the current state of the insurance sector in Azerbaijan and the potential impact of the development of the digital economy on its development, the study highlights the current challenges facing the industry and identifies opportunities for development through the application of emerging technologies. The study identified the importance of applying digitalization to improve customer experience, increase operational efficiency, expand market coverage and ensure long-term competitiveness of Azerbaijan's insurance sector.

Key words: Insurance, digital insurance, Azerbaijan, insurance industry.

А.И.Гараев

к. э. н., Азербайджанский Государственный Экономический Университет

А.Э.Ибадуллаев

магистрант, Азербайджанский Государственный Экономический Университет

Перспективы развития страхового бизнеса в Азербайджане в условиях цифровизации

Резюме

В статье рассматриваются перспективы развития страхового сектора Азербайджана в условиях цифровой экономики. Сосредоточив внимание на изучении текущего состояния страхового сектора в Азербайджане и потенциального влияния развития цифровой экономики на его развитие, исследование освещает текущие проблемы, стоящие перед отраслью, и определяет возможности для развития за счет применения новых технологий. Исследование выявило важность применения цифровизации для улучшения качества обслуживания клиентов, повышения операционной эффективности, расширения охвата рынка и обеспечения долгосрочной конкурентоспособности страхового сектора Азербайджана.

Ключевые слова: *страхование, цифровое страхование, Азербайджан, страховая отрасль.*