

автоматизованих систем. Зрештою, технологічні та цифрові інновації є ключовими факторами розвитку та зміни страхового ринку, оскільки вони дозволяють страховикам надавати більш точну та ефективну оцінку ризиків, покращувати якість і швидкість обслуговування клієнтів.

Список використаних джерел

1. Богріновцева Л.М. Інформаційні технології та e-commerce у страховій діяльності. *Інноватика на фінансових ринках*: монографія / за наук. ред. д.е.н., професора С.В. Онишко. Ірпінь: Університет ДФС України, 2018. С. 367-376.
2. Мобільний додаток для страхової компанії. *IT-компанія WEZOM*. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/mobilnoe-prilozhenie-dlya-strahovoj-kompanii>.
3. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua>.
4. Попова Л.В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні. *Проблеми сучасних трансформацій*. 2022. № 5. С. 62-69.
5. Сосновська О.О., Сіренька І.І. Тенденції інноваційного розвитку страхових компаній в Україні. *European scientific journal of Economic and Financial innovation*. 2021. № 2 (8). С. 20-27.
6. Market Analysis Report. 2020. URL: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/insurtech-market>.

УДК 336.7.377

О.В. Борисюк,

к.е.н., доцент, доцент кафедри фінансів,
Волинський національний університет імені Лесі Українки,
borisjuk.lena@vnu.edu.ua

ВПЛИВ ПРОЦЕСІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА СТРАХОВИЙ РИНОК

Цифровізація все сильніше і глибше проникає в життя суспільства, торкаючись сфер освіти, медицини, економіки та фінансів. Цифрова трансформація охоплює фінансовий ринок вцілому: вже кілька років тому різні фінансові установи почали використовувати безліч онлайн-інструментів для зручності клієнтів та підвищення рівня сервісу. Застосування сучасних технологій у фінансовому секторі виступає важливим чинником майбутнього розвитку компаній та їхньої конкурентоспроможності. Сфера страхування проходить зараз етап активного освоєння нових технологій. У даний час будь-який клієнт тієї чи іншої організації легко знайде в Інтернеті рейтинги з різних видів страхування. Крім того, різні веб-додатки можуть дозволити страхувальникам здійснювати онлайн-розрахунки каско та інших видів страхування в Інтернеті, замовити доставку полісу та договору додому кур'єром, а також оплатити надання послуги онлайн. Проте останнім часом найгострішою темою для обговорення стало надання онлайн-послуг для клієнтів, придбання полісів страхування онлайн, віддалена оцінка збитків тощо.

Важливою складовою процесу цифровізації страхового ринку стало онлайн-страхування під яким можна розуміти комплекс послуг у сфері страхування, скористатись якими клієнт може віддаленно через дистанційні канали обслуговування. Дистанційно клієнт страхової компанії може придбати страховий поліс, підібрати оптимальний варіант страхового продукту, виконати розрахунок тарифу та страхової суми, здійснити оплату страхової послуги, організувати огляд майна, вибрати зручне місце та час доставки поліса.

Цифрова трансформація – це процес глибоких змін у системі управління компанією, що стосується перегляду її стратегії, моделей реалізації стратегії, операцій, продуктів, маркетингового підходу та цілей діяльності, що забезпечується застосуванням сучасних цифрових технологій.

Разом із тим, у ході проведення цифрової трансформації у страховій сфері зміни торкаються кількох напрямків: 1) поява нових каналів продажу та просування по них

страхових продуктів. Такі канали є мобільними програмами, продажами за пошуковими запитами партнерів у середовищі інтернету речей; 2) застосування цифрових технологій у процесах супроводу договору чи врегулювання збитків страхувальника, що є одним з ключових чинників зростання конкурентоспроможності страхового ринку; 3) сучасні цифрові технології, засновані на застосуванні штучного інтелекту у роботі організації, спрямовані на індивідуалізацію програм страхування. Клієнтоорієнтованість програм страхування заснована на застосуванні великих масивів даних, глибокому аналізу повної інформації про страхувальника та об'єкт страхування, постійної та безперервної актуалізації даних [2].

Водночас цифровізація страхового сектора передбачає взаємодію з іншими секторами фінансового ринку, взаємопроникнення різних практик, позитивного досвіду, накопиченого, наприклад, у банківському секторі, де процеси цифрової трансформації почалися раніше і протікають більш активно, охоплюючи значну масу клієнтів [4]. Через мережу-Інтернет і клієнтам, і компаніям буде набагато зручніше проводити операції. Продажі та пролонгації мають збільшитися у півтора рази, якщо укладання договорів відбуватиметься одночасно у двох варіантах страхування (онлайн і реальне). Завдяки переведенню важливих напрямів діяльності в цифровий формат у страховому секторі фінансового ринку клієнти організацій вже можуть самі вибирати продукт страхування, місце та час оформлення поліса тепер не обмежено рамками робочого дня та тижня; клієнти можуть вибрати найкращий варіант страхування шляхом порівняння цін та пропозицій у різних організаціях, використовуючи різні сервіси та маркетплейси, у сьогоdnішній ситуації укладання договору може відбутися безконтактно, у комфортних умовах, що теж є актуальним. Проте, можна виділити ряд недоліків, притаманних онлайн-страхуванню (табл.1).

Таблиця 1

Переваги та недоліки онлайн-страхування

	Страховальник	Страховик
ПЕРЕВАГИ	– вибирає продукт без додаткових опцій; – сам обирає місце та час оформлення поліса; – може вибрати найкращий варіант шляхом порівняння цін та умов різних страховиків; – зручно, комфортно, безконтактно	– економія на витратах на персонал фронт- та мідлофісів; – висока конверсія в покупку за простими та недорогими страховими продуктами; – економія в бек-офісі за рахунок автоматизації операційних процесів; – клієнти прямих онлайн-продажів є найякіснішою та прихильною аудиторією
НЕДОЛІКИ	– досить значні витрати уваги та часу, щоб розібратися в умовах страхового продукту; – неточність / неповнота інформації, незручний інтерфейс; – існує частина дій, які необхідно виконати оффлайн; – немає можливості отримати підказку / пораду; – не всі варіанти та опції страхових продуктів доступні онлайн	– ризики шахрайства та підробки, оскільки відсутня візуальна ідентифікація клієнта та документів; – ризики суперечок у суді, оскільки відсутній живий підпис клієнта; – високі маркетингові витрати на залучення клієнтів; – низький потенціал за обсягом продажу (невелика частка простих та недорогих продуктів, низька страхова)

Таким чином, під впливом сучасних умов цифровізація страхового сектора протікає активно, охоплюючи дедалі ширші групи клієнтів, трансформуючи традиційні послуги на нові, змінюючи формат взаємодії між учасниками відносин. Значним імпульсом цього процесу став розвиток дистанційного обслуговування клієнтів у зв'язку з появою та поширенням нової коронавірусної інфекції Covid19. Основними напрямками цифровізації у страхуванні стали процеси: інтернетизації, індивідуалізації та діджиталізації. Всі вони мають на увазі не лише використання нових інформаційних технологій у роботі з клієнтами, а й у внутрішніх процесах діяльності страховиків.

Список використаних джерел

1. Борисюк О.В. Пріоритети розвитку інтернет-страхування в умовах фінансових викликів. *Інфраструктура ринку*. Випуск 27. 2019. С. 266-270.
2. Мінфін. Як українці страхувались у 2022 році. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2020/01/21/40491583>.
3. Пікус Р.В., Винокурова К.Ю. Особливості розвитку страхового ринку в умовах інформаційного суспільства. *Економіка та держава*. 2020. С. 180-185.
4. Фінтех в Україні: тенденції, огляд ринку та каталог. URL: https://data.unit.city/fintech/fgt34ko67mok/fintech_in_Ukraine_2022_ua.pdf.
5. The InsurTech revolution: the next big wave is connected insurance. URL: <http://InsurTechnews.com/insight/the-InsurTech-revolution-the-next-bigwaveisconnected-insurance.html>.

УДК 336.7.368

Г.В. Гриців,

студентка факультету економіки та управління,
Волинський національний університет імені Лесі Українки,
hrutsiv.h@gmail.com

Н.В. Ткачук,

к.е.н., доцент кафедри фінансів,
Волинський національний університет імені Лесі Українки,
Tkachuk.Natalia@vnu.edu.ua

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ВІТЧИЗНЯНИМИ СТРАХОВИМИ КОМПАНІЯМИ

Процес становлення та розвитку цифрової економіки в світі вніс важливі корективи в подальше функціонування бізнесу, внаслідок чого сучасні технології сьогодні стали невід'ємною складовою життя суспільства в нашій країні теж. Цифровізація охопила більшість сегментів економіки, не винятком є й страхування, де розвиваються нові цифрові технології для удосконалення страхової діяльності, зокрема напрацьовуються нові канали продажу та просуваються страхові продукти та послуги.

Теоретичні аспекти процесу цифровізації в страхуванні висвітлені в працях вітчизняних і закордонних авторів, зокрема, цю тему розглядали науковці: Берко А.Ю., Войчак А.В., Дем'янчук М.А., Дроздина А.А., Захарченко Н.В., Зведенюк С.І., Краліч І.А., Лактіонова О.Ю., Мандра Н.Г., Нікітін Ю.О., Оніщенко В.І., Свешкіна К.Т., Чмерук Г.Г., Явір С.А. та інші. Незважаючи на велику кількість наукових досліджень цифровізації, розвиток цифрових технологій продовжується, а отже потребує подальшого всебічного вивчення цього питання.

Використання Інтернету є головним трендом цифровізації. За допомогою інтернет-маркетингу, інтернет-сайтів і розробки мобільних додатків компанії серйозно покращують зручність користування їх сервісом, спрощують процес купівлі страхових продуктів. Розширюються методи оплати страхового внеску, автоматизація цього процесу. Наприклад,