

обмін даними, мінімізувати випадки витоку інформації, що значно підвищує економію для страховиків.

На думку експертів, у найближчі роки розвиток цифрових технологій на фінансовому та страховому ринку продовжиться. Це призведе до зміни структури витрат як самих страхових організацій, так і страхувальників (клієнтів), що вимагатиме довгострокових інвестицій у трансформацію бізнес-процесів, їх цифровізацію та інноватику. Страховий ринок може стати одним із локомотивів та драйверів цифровізації, але, на відміну від банківського, це, швидше за все, відбудеться не з боку фронт-офісу (продажів), а з боку бек-офісу - роботи з управління ризиками, фондування, резервування капіталу, селекції клієнтів та трансформації обліку. У будь-якому випадку на індустрію страхування чекає трансформація у бік більшої клієнтоорієнтованості та транспарентності діяльності страхових організацій.

Список використаних джерел

1. Comanac A., Tanzi P.M., Ancarani F. Insurance companies and e-marketing activities: An empirical analysis in the Italian market. The “Dematerialized” Insurance. Springer, Cham. 2016:85–113. DOI: 10.1007/978–3–319–28410–1_4

2. Balasubramanian R., Libarikian A., McElhaney D. Insurance 2030 — The impact of AI on the future of Insurance Practice. 2018:12–13. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-2030-the-impact-of-ai-on-the-future-of-insurance>

3. Dhieb N., Ghazzai H., Besbes H., Massoud Y. A secure ai-driven architecture for automated insurance systems: Fraud detection and risk measurement. IEEE Access. 2020;(8):58546–58558

Тур Г.О.,

здобувач ступеня доктор філософії (PhD)

кафедри банківської справи та страхування,

Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана

Науковий керівник – к. е. н., доцент, доцент кафедри банківської справи та страхування Шевалдіна В.Г.

ЦИФРОВІ ЕКОСИСТЕМИ БАНКІВ І СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ: ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ КЛІЄНТСЬКОГО ДОСВІДУ

Цифрові екосистеми стають ключовим елементом трансформації фінансового сектору, поєднуючи банківські та страхові послуги в єдині платформи, що забезпечують безперебійний і персоналізований клієнтський досвід. У сучасних умовах клієнти очікують зручних, швидких і адаптованих до їхніх потреб фінансових рішень, що спонукає банки та страхові компанії до інтеграції своїх сервісів через цифрові канали. Персоналізація клієнтського досвіду в таких екосистемах базується на використанні технологій штучного інтелекту (ШІ), великих даних (Big Data), хмарних обчислень і 5G, що

дозволяють створювати індивідуалізовані пропозиції та оптимізувати взаємодію з клієнтами. Ці тези присвячені аналізу цифрових екосистем у банківсько-страховому секторі, їх впливу на персоналізацію клієнтського досвіду, а також викликам і перспективам їх розвитку, зокрема в українському контексті.

Цифрова екосистема — це інтегрована платформа, що об'єднує продукти, послуги та технології різних учасників (банків, страхових компаній, fintech-стартапів, технологічних партнерів) для створення цінності для клієнтів. У контексті bancassurance такі екосистеми дозволяють пропонувати клієнтам комплексні фінансові рішення, наприклад, іпотеку зі страхуванням майна чи автокредит із КАСКО. За даними McKinsey, 65% фінансових установ у світі інвестують у створення цифрових екосистем, щоб підвищити залученість клієнтів і конкурентоспроможність [1]. Персоналізація в цих екосистемах досягається через аналіз даних клієнтів (транзакції, поведінка, соціальні дані), що дозволяє створювати індивідуальні пропозиції в реальному часі.

Теоретична основа персоналізації ґрунтується на концепції гіперперсоналізації, яка передбачає використання ШІ та машинного навчання для прогнозування потреб клієнтів. Наприклад, за даними Kyivstar Business Hub [2], використання Big Data у фінансовому секторі підвищує точність таргетингу на 30–40%. У страховому секторі персоналізація проявляється у створенні індивідуальних полісів, адаптованих до ризиків клієнта, тоді як у банківському — у пропозиціях кредитів чи інвестиційних продуктів. Інтеграція банківських і страхових сервісів через єдину платформу забезпечує синергію, що покращує клієнтський досвід і знижує операційні витрати.

Ключовими технологіями, що забезпечують функціонування цифрових екосистем і персоналізацію, є ШІ, Big Data, хмарні обчислення, API-інтеграція та 5G. ШІ відіграє центральну роль у обробці великих обсягів даних для створення клієнтських профілів. Згідно з IBM Global AI Adoption Index (2023), 59% компаній, що використовують ШІ, повідомили про покращення клієнтського досвіду завдяки персоналізованим рекомендаціям [3]. Наприклад, алгоритми машинного навчання аналізують історію транзакцій і поведінку клієнтів, щоб пропонувати страхові продукти, адаптовані до їхнього стилю життя, наприклад, страхування подорожей для активних мандрівників.

Хмарні технології забезпечують масштабованість і гнучкість екосистем, дозволяючи банкам і страховикам обмінюватися даними в реальному часі. API-інтеграція спрощує взаємодію між платформами, наприклад, дозволяючи клієнтам оформити страховий поліс безпосередньо через банківський додаток. За даними Wezom (2024), впровадження 5G у мобільних додатках підвищує швидкість і стабільність сервісів, що критично важливо для безперебійного доступу до екосистем [4]. Чат-боти та віртуальні асистенти, що базуються на генеративному ШІ, автоматизують до 80% клієнтських запитів, забезпечуючи швидку підтримку та персоналізовану комунікацію.

Big Data є основою для гіперперсоналізації, дозволяючи створювати деталізовані клієнтські профілі. Наприклад, страхові компанії можуть використовувати дані про геолокацію та історію покупок для оцінки ризиків і пропозиції індивідуальних полісів. У банківському секторі Big Data допомагають

оптимізувати кредитні пропозиції, враховуючи фінансову поведінку клієнта. Водночас ці технології дозволяють автоматизувати оцінку ризиків, наприклад, виявлення шахрайських операцій, що є критично важливим для безпеки екосистем.

Цифрові екосистеми надають численні переваги для банків, страхових компаній і клієнтів. По-перше, вони забезпечують безперебійний клієнтський досвід, дозволяючи отримувати банківські та страхові послуги через єдиний цифровий канал. Дослідження Kantar [5] показує, що 40% клієнтів у віці 18–34 років віддають перевагу інтегрованим фінансовим платформам, які пропонують персоналізовані продукти. По-друге, екосистеми сприяють підвищенню лояльності клієнтів завдяки індивідуальному підходу. Наприклад, пропозиція страховки, інтегрованої з кредитним продуктом, підвищує ймовірність повторних покупок на 25% [1]. По-третє, автоматизація процесів у екосистемах знижує операційні витрати, дозволяючи банкам і страховикам економити до 30% на обробці транзакцій і запитів.

Проте створення та підтримка цифрових екосистем пов'язані з низкою викликів. Перший — це високі витрати на технологічну інфраструктуру. За даними IDC (2024), інвестиції у цифрові рішення зросли на 15% у 2024 році, але для багатьох українських банків і страхових компаній це залишається фінансовим тягарем. Другий виклик — кібербезпека. Зростання обсягу даних у екосистемах підвищує ризик кібератак. За даними Cybersecurity Ventures [6], глобальні збитки від кіберзлочинів сягнули 9,5 трлн доларів у 2024 році, а в Україні кількість кібератак на фінансові установи зросла на 20%. Третій виклик — регуляторні та етичні аспекти, пов'язані з використанням персональних даних. Дотримання стандартів, таких як GDPR у Європі чи локальні регуляції в Україні, вимагає значних зусиль для забезпечення конфіденційності.

В Україні цифрові екосистеми банків і страхових компаній активно розвиваються, зокрема завдяки інтеграції з державними платформами, такими як «Дія». Ця платформа дозволяє клієнтам отримувати доступ до фінансових і страхових послуг, наприклад, оформлення страхових полісів чи банківських продуктів, через єдиний цифровий інтерфейс. За даними НБУ, кількість безготівкових операцій в Україні у 2024 році зросла на 15%, а кількість платіжних карток досягла 132 млн, що свідчить про високий попит на цифрові фінансові сервіси. Банки, такі як Sense Bank і ПриватБанк, інтегрують страхові продукти у свої мобільні додатки, пропонуючи клієнтам персоналізовані пропозиції, наприклад, страхування для іпотечних позичальників.

В умовах війни в Україні цифрові екосистеми стикаються з унікальними викликами, такими як нестабільність інфраструктури та зростання кіберзагроз. Проте банки та страхові компанії адаптуються, використовуючи хмарні технології для забезпечення безперебійного доступу до сервісів. Наприклад, проєкт е-ТТН, який тестується в Україні, демонструє потенціал автоматизації фінансових і страхових процесів у логістиці, що може бути адаптовано для bancassurance. Персоналізація в українських екосистемах часто зосереджується на пропозиціях для клієнтів у зонах ризику, наприклад, страхування майна в регіонах, постраждалих від війни.

Цифрові екосистеми банків і страхових компаній є потужним інструментом для персоналізації клієнтського досвіду, що дозволяє створювати інтегровані фінансові продукти, адаптовані до індивідуальних потреб. Технології ШІ, Big Data, хмарні обчислення та 5G забезпечують функціональність таких екосистем, сприяючи підвищенню лояльності клієнтів і зниженню витрат. Однак їх розвиток супроводжується викликами, зокрема щодо кібербезпеки, регуляторних вимог і фінансових інвестицій. В Україні цифрові екосистеми мають значний потенціал, особливо в контексті інтеграції з державними платформами, але потребують адаптації до умов воєнного часу. Подальші дослідження мають зосередитися на розробці моделей кіберзахисту та етичних стандартів використання даних для забезпечення сталого розвитку цифрових екосистем.

Список використаних джерел

1. McKinsey. (2024). McKinsey Technology Trends Outlook 2024 URL: <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/the-top-trends-in-tech> (дата звернення 16.04.2025).
2. Kyivstar Business Hub. (2024). Як технології впливали на український бізнес у 2024 році: результати дослідження URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/yak-tehnologiyi-vplivali-na-ukrayinskij-biznes-u-2024-rocz-i-rezultati-doslidzhennya-kyivstar-business-hub>. (дата звернення 16.04.25).
3. IBM. (2023). Global AI Approved Index 2023 URL : <https://ibm.biz/Bdv4B8> (дата звернення 16.04.2025).
4. Wezom. (2024). Тренди розробки мобільних додатків 2025. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/klyuchovi-trendi-rozvitku-mobilnih-dodatkov-perspektivi-2025-roku> (дата звернення 16.04.2025).
5. Kantar. (2024). Digital Consumer Behavior Trends. URL: <https://www.kantar.com/campaigns/media-reactions> (дата звернення 16.04.2025).
6. Cybersecurity Ventures. (2024). Cybercrime Report. URL: <https://www.esentire.com/resources/library/2023-official-cybercrime-report> (дата звернення 16.04.2025).

Холодний Г.О.,

к. е. н., професор кафедри маркетингу,

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Антоненко О.І.,

студентка ОПП «Фінанси і кредит», 3 курс,

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ВІТЧИЗНЯНИХ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Сучасний етап розвитку страхового ринку характеризується інтенсивним впровадженням цифрових технологій, що трансформують традиційні підходи до надання послуг, взаємодії з клієнтами та управління бізнес-процесами.