

ЦИФРОВІЗАЦІЯ СТРАХОВОГО БІЗНЕСУ: ВЕКТОРИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

За сучасних умов розвитку помітним є інтенсифікація впливу цифрових технологій на формування та функціонування ринку страхових послуг. Глобальний тренд цифрової трансформації бізнесової діяльності змушує менеджмент компаній, у тому числі і страхових, кардинально змінити уявлення щодо традиційних підходів та методологію, насамперед що стосується менеджменту бізнес-процесів. В сучасних умовах підприємницька структура може досягти збереження власних ринкових і конкурентних позицій лише за умови раціонального та своєчасного використання інформаційних технологій. Відмінною рисою цифрової трансформації, на противагу автоматизації, як правило, є те що, її базис становлять інноваційні бізнес-ідеї, які генерують якісні зміни як моделі бізнесу, так і бізнес-процесів та реалізуються відповідно до певної сформованої стратегії. На жаль, події в Україні суттєво пригальмували інвестиційно-інноваційний вектор розвитку не лише національної економіки в цілому, а також і фінансового та страхового ринків зокрема.

Розвиток і поширення й імплементація на практиці цифрових технологій у страховий бізнес, є актуальним трендом сьогодення не лише в Україні, а й у всьому світі. Широке використання цифрових технологій щодня все більше актуалізується і перетворюється на важливий драйвер розвитку не лише фінансового сектору, а й вітчизняної економіки як такої. Фінансові компанії можуть застосувати новітні технології не лише із метою розробки нових страхових продуктів, але й для підвищення рівня ефективності виконання регуляторних вимог у контексті мінімізації страхових ризиків і випадків. Цифровізація наразі є одним із глобальних трендів розвитку глобального фінансового ринку. Навіть зважаючи на те, що вітчизняний страховий ринок сприймається як найконсервативніший серед решти секторів фінансового ринку, в галузі все одно помітною є тенденція збільшення практичної імплементації цифрових технологій

Головним стимулюючим чинником впровадження цифрового формату обслуговування клієнтів страховими компаніями являється необхідність зменшення обсягу витрат, розширення географії та масштабів діяльності, забезпечення диверсифікації ризиків. Не менш важливим, за своїм значенням, фактором є простота та зручність купівлі страхового продукту віддалено та в режимі он-лайн. Задля ідентифікації місця та значення страхування у цифрові економічній системі, варто з'ясувати, що являє собою дефініція «цифрове страхування» його економічну природу та зміст, яке можна розглядати як, по-перше, компонента економічних відносин, зумовлених наявністю страхових інтересів в різного роду організаціях та у індивідів та їх задоволенням за допомогою використання цифрових технологій, або ж іншими словами, цифрове страхування уособлює спосіб реалізації страхового захисту на основі цифрових технологій.

Згідно положень державної Програми «Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою», цифрова трансформація або ж цифровізація – це перетворення існуючих аналогових (іноді електронних) продуктів, процесів та бізнес-моделей організації, базис якої становить ефективне використання цифрових технологій. В свою чергу, цифрові технології (відповідно аналітичним звітам Всесвітнього економічного форуму у Давосі): Інтернет речей, роботизація та кіберсистеми, штучний інтелект, великі дані, безпаперові технології, адитивні технології (3D-друк), хмарні та туманні обчислення, безпілотні та мобільні технології, біометричні технології, квантові технології, технології ідентифікації, блокчейн (перелік не є вичерпним і доповнюється) [1].

Високо динамічний розвиток цифрових технологій, окрім всього іншого, стає джерелом появи нових ризиків, частина яких може бути мінімізована саме в результаті використання механізмів страхування. Тому під цифровим страхуванням варто розуміти такий спосіб задоволення потреб страхувальників у специфічному страховому захисті, обумовленому випадковими несприятливими подіями, що відбуваються переважно у середовищі цифрової економіки та паралельним використанням технологічного обладнання, що становить матеріальний базис реалізації економічних відносин.

Експерти виокремлюють три основні вектори цифровізації ринку страхових послуг: інтернетизація (використання Інтернету в бізнесових процесах страхових компаній); індивідуалізація або ж кастомізація (розробка індивідуальної пропозиції за тарифом, ризиками та іншими умовами на основі отримання індивідуальних даних про страхувальника та об'єкт страхування); діджиталізація (вбудовування цифрових технологій у бізнес-процеси страховиків).

Серед числа найпопулярніших технологічних рішень, які вже використовуються у страховому бізнесі: bigdata, штучний інтелект і машинне навчання (20 %), страхування на основі часу використання («плати коли їздиш») (13 %), телематика (13 %), страхування для IoT-сфери (інтернет речей) (12 %), робо-едвайзери та чат-боти (10 %), блокчейн (4 %). Інтеграція телематичних технологій сформували передумови для революції у страховій галузі. Варіанти страхової телематики, які стали популярними протягом багатьох років, включають моделі визначення тарифу на автострахування на основі поведінки, такі як Pay-As-You-Drive (PAYD), Pay-How-You-Drive (PHYD), Manage-How-You -Drive (MHYD) та Distance Based Insurance (DBI) [2].

На поточному етапі розвитку діджиталізація охоплює такі бізнес-процеси страховиків: бухгалтерський облік і звітність, оцінка ризиків страхувальника, продаж страхових послуг та їхнє врегулювання, документообіг. Багато в чому, на думок експертів ринку, інтерес страхових компаній до діджиталізації їхнього страхового бізнесу визначатиметься рівнем розвитку блокчейн-технологій та можливістю їх практичного використання у різних бізнес-процесах. Основними проблемами діджиталізації є: обмеженість та труднощі із масштабованістю застосування цифрових технологій через необхідність несення витрат на переоснащення ІТ-забезпечення страхової діяльності та перенавчання співробітників; безпека, у тому числі щодо доступу до персональних даних та ін.

Відповідно до даних дослідження, що було реалізовано компанією SollersConsulting шляхом опитування головних керівників і професіоналів у страховій сфері, проведеного, до 2031 року вісім і більше з десяти провідних страхових компаній на ринках у своїй діяльності будуть спиратися на хмарні технології і роботизований формат автоматизації процесів (RPA). Звичайно, штучний інтелект і машинне навчання також будуть важливі, проте їх оцінка є дещо нижчою у порівнянні з RPA. Хоча відкриті API інтерфейси майже так само важливі, інтернет речей (IoT), телематика і блокчейн не розглядаються як головні проблеми в страховій галузі. Суттєво розширилась готовність страховиків до впровадження інновацій, тому вони будуть значно впливати на критично важливі функції. Готовність до інновацій серед страхових компаній є широко поширеною, та інновації будуть впливати на критично важливі функції бізнесу. Жоден з числа респондентів опитування не заявив, що їхня компанія не має наміру інвестувати в інновації, і тільки 2,6 % респондентів заявили, що вони будуть інвестувати в інновації, але виключно незначні суми [3]. Якщо досліджувати зарубіжний досвід Європи, то страховики дуже зацікавлені в інвестиціях, особливо це спостерігається в Німеччині, в той час як в Польщі готовність вкладати кошти в інновації є значно нижчою. Наявні відмінності у ставленні страхових компаній до інновацій на різних світових ринках можуть бути пов'язані з різним рівнем цифровізації та усвідомленням важливості цього процесу в кожній окремій країні.

Варто зазначити, що інвестиції у сферу страхових технологій у другому кварталі 2022 року зросли на 8,3 % до 2,41 мільярда доларів. Незважаючи на зростання порівняно з першим кварталом, інвестиції в InsurTech-стартапи у другому кварталі 2022 року залишаються приблизно на рівні 50 % рекордного рівня, який спостерігався у II кварталі 2021 року. Сьогодні База даних щодо угод GlobalData демонструє, що вартість глобальних інвестицій у insurtech-сектор впала на 79,6 %, що є цілком послідовним зважаючи на сукупність кейсів про складний період у insurtech у 2022 році. Станом на кінець третього кварталу 2022 року в галузь було інвестовано 1 млрд дол.США, що становить лише 49,5 % від сукупного річного обсягу 2021 року. У порівнянні із даними першого кварталу 2022 року середній розмір угоди зріс більш ніж на 18 % у другому кварталі 2022 року до 22,1 млн. дол. США, хоча кількість угод скоротилася майже на 8 % зі 143 до 132 у другому кварталі [4].

Таким чином, роль ІКТ зазнає трансформацій, якщо раніше ІКТ були інструментом обробки даних, але за умов ставлення цифрової глобальної економічної системи вони перетворились на інструмент створення нових типів даних. Страхова галузь повністю залежить від здатності перетворювати вихідні дані на вхідну інформацію про клієнтів, ринки, конкурентів та бізнес-середовище. Тому сучасний страховий бізнес відшукує можливості ослабити асиметрію інформації за умови зростання вартості ризиків. В сучасних умовах страховики також повинні зміцнити своє поточне фінансове становище шляхом суворої оптимізації витрат та ефективного розподілу капіталу. Оскільки інноваційні інвестиції мають бути ефективними, а не просто слугувати для зниження витрат. При цьому ймовірно є більша консолідація, оскільки страховики займаються пошуком таких технологій, які б стимулювали зростання та продажі та успішно забезпечували дотримання стратегічної спрямованості. На сучасному складному та динамічному страховому ринку помітною є закономірність, що найбільші ризики та найбільші можливості потенційного зростання є тісно переплетеними. Найважливіші стратегічні та тактичні переваги страховиків внутрішньо пов'язані між собою і взаємно підсилюють один одного. Саме практична імплементація сучасних технологій є ключовим фактором успіху та ймовірних перемог в найгострішій конкурентній боротьбі. На нинішньому етапі розвитку перевагу отримує та компанія, яка пропонує різним групам споживачів розширений спектр сервісів, зокрема: орієнтований на клієнтів набір послуг; оптимальний час надання та реалізації цих послуг; максимально зручна форма укладання полісу та найбільш доступна його ціна.

Саме використання цифрових технологій на страховому ринку забезпечить такі бенефіти: сприяння набуттю та збереженню конкурентоспроможності страхових компаній на фінансовому ринку, підвищення доступності та якості страхових сервісів, скорочення витрат та нівелювання ризиків страхової компанії. Цифровий простір створить умови для високотехнологічного бізнесу, який посилить безпеку клієнтів і підвищить якість життя людей. Сьогодні страховим компаніям слід розглядати цифровізацію як форму цілої трансформації бізнесу.

Список використаних джерел

1. Україна 2030E - країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-zrozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html> (дата звернення: 20.03.2023).
2. Технології: Телематика, BigData, IoT, Штучний інтелект. Forinsurer: веб-сайт. URL: <https://forinsurer.com/theme/77>.
3. Які технології стануть ключовими для сфери страхування в майбутньому. Insurance TOP. Науковий журнал. 2021. № 7 (83). URL: https://forinsurer.com/insurancetop_83 (дата звернення: 19.03.2023).
4. Інвестиції в іншуртех-сектор скоротились на 80 %, що призвело до втрати стартаперами роботи. Forinsurer: веб-сайт. URL: <https://forinsurer.com/news/22/08/19/41664> (дата звернення: 25.10.2022).