5. ВПЛИВ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ НА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ

УДК 368: 330.341.1

Л.М. Богріновцева,
к.е.н., доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування,
Національна академія статистики, обліку та аудиту,
kostrach26@gmail.com,
С.Д. Ісаєва,
здобувачка першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»,
Національна академія статистики, обліку та аудиту,
svetlanka410@ukr.net

ТЕХНОЛОГІЧНІ ТА ЦИФРОВІ ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ

Сучасний стан вітчизняного страхового ринку не повною мірою відповідає тенденціям розвитку світового ринку страхування. З метою розширення страхового бізнесу вітчизняні страхові компанії повинні адаптуватись до процесів цифровізації (діджиталізації) у світі та використовувати нові технології, щоб бути більш конкурентоспроможними та ефективними. Технологічні та цифрові інновації в страхуванні дозволяють страховим компаніям забезпечувати більш точну та ефективну оцінку ризиків, підвищувати якість та швидкість обслуговування клієнтів, а також забезпечувати більші можливості для зростання та конкурентоспроможності на ринку.

На сьогодні діджиталізація охоплює такі процеси страховиків: бухгалтерський облік та звітність; оцінку ризиків страхувальника; продаж страхових послуг та їх врегулювання; документообіг [4].

Одним з найпоширеніших способів впровадження технологічних і цифрових інновацій у страхування є створення мобільних додатків, які дозволяють клієнтам звертатися до страхової компанії в будь-який час доби за допомогою власного смартфона. Мобільні додатки можуть містити інформацію про страхові поліси, умови страхування та дозволяти клієнтам заявляти про страхові випадки та слідкувати за станом їх заявок. Крім того, вони можуть допомогти клієнтам зрозуміти ризики, від яких вони застраховані, і ті, яких вони можуть уникнути самостійно [2].

Штучний інтелект і машинне навчання – інші види інновацій, які використовуються в страхуванні. Вони дозволяють страховикам аналізувати великі обсяги даних і прогнозувати ризик. Наприклад, страховики можуть використовувати дані про стан здоров’я та фізичну активність, щоб краще оцінити ризики страхових подій і зробити точніші розрахунки премій. Крім того, за допомогою штучного інтелекту та машинного навчання можна створювати персоналізовані страхові поліси для клієнтів, тим самим покращуючи ефективність страхування та знижуючи ризики для страхових компаній.

Ще одна технологія, яка все частіше використовується в страхуванні, це блокчейн. Блокчейн дозволяє зберігати дані про страхові поліси та платежі в безпечному місці, до якого зловмисники не мають доступу. Окрім цього, технологія дозволяє автоматизувати процеси створення і моніторингу страхової історії, миттєво фіксувати страхові події та оперативно отримувати доступ до потрібної інформації. Блокчейн можна використовувати для створення умов, які автоматично виконуються, коли виконуються певні умови [1].

Одним з ключових напрямів у роботі страховиків, у зв'язку з активним впровадженням технологічних і цифрових інновацій, є кібербезпека. Страхові компанії зберігають великі обсяги конфіденційної інформації про своїх клієнтів і важливо захистити ці дані. Такі технології, як шифрування даних і багатофакторна автентифікація, допомагають страховикам зберігати дані в безпечному середовищі та запобігати несанкціонованому доступу.

Варто зауважити, що використання і впровадження ІТ-інновацій у сферу страхування (Insurtech) є не лише актуальним, а й необхідним, оскільки допомагає страховикам бути більш конкурентоздатними та покращити рівень співпраці зі страхувальниками. Страхувальники отримують вигоду від кращого обслуговування, точнішої оцінки ризиків та створення індивідуальних страхових полісів. Страховики, в свою чергу, можуть підвищити довіру клієнтів, що є ключовим фактором забезпечення стабільної та успішної роботи на ринку [5].

Insurtech дозволяє покращити модель зв'язку між страховиком і страхувальником і підвищити її ефективність. Завдяки використанню таких технологій, як комп'ютерний аналіз даних, концепції інтернету речей або ж IoT та штучного інтелекту. Insurtech дозволяє зробити ціни на страхові продукти конкурентоспроможнішими. Дані технології використовуються для більш ефективної обробки страхових претензій, точної оцінки ризиків, інформування клієнта, оформлення контрактів або гарантування полісів.

Сфера Insurtech стрімко розвивається з 2011 року, а детальний аналіз ринків показує позитивну та швидку динаміку росту сектора. Важливо зазначити, що в останньому звіті IBM (International Business Machines Corporation), американської корпорації, яка є одним із найбільших виробників комп'ютерів і програмного забезпечення в усьому світі, зроблено висновок, що страхові компанії, які співпрацюють зі страховими компаніями, зазвичай перевершують страховиків, які не роблять цього. Результати звіту [5] показують, що 81 % опитаних страховиків або інвестували в стартапи, що займаються страхуванням, або зараз співпрацюють з ними, а 57 % респондентів вважають, що це сприяє інноваціям у секторі. Однак 43 % опитаних менеджерів вважають таку співпрацю шкідливою і вважають за краще дотримуватися більш традиційних практик ведення бізнесу.

Сучасні вітчизняні страхові компанії у своїй діяльності використовують такі елементи цифровізації, як: страховий калькулятор, онлайн-оплата, онлайн-кабінет, онлайн-магазин, як з одним страховим продуктом, так і з двома і більше страховими продуктами, а також зв'язок з соціальними мережами, месенджерами та відеоплатформами (табл. 1).

Таблиця 1

Елементи цифровізації, які використовують вітчизняні компаній на офіційних вебсайтах, %

№	Елементи цифровізації	СК «life»	СК «non-life»
1	Страховий калькулятор	–	23
2	Онлайн-оплата	–	10
3	Онлайн-кабінет	3	9
4	Онлайн-магазин, у т. ч.:	3	19
4.1	із одним страховим продуктом	–	6
4.2	із двома і більше страховими продуктам	–	13
5	Зв'язок з соціальними мережами, месенджерами й відеоплатформами	3	29

Джерело: побудовано авторами за даними [3]

Із загальної кількості діючих страхових компаній онлайн-калькулятор використовує всього лише 23 %, що є найпопулярнішим серед всього переліку елементів цифровізації страхового бізнесу, та просування страхових продуктів за допомогою мережі Інтернет. Онлайн-магазини є в 19 % страховиків «non-life» та 3 % страховиків «life». Онлайн-оплата присутня у 10 % страхових компаній «non-life», а онлайн-кабінет – лише в 9 % страховиків «non-life» та 3 % страховиків «life». Це є досить незначним показником використання страховими компаніями мережі Інтернет у своїй діяльності, тому варто вдосконалювати свою діяльність, робити її інноваційною, цифровізованою, оскільки сучасне суспільство надає перевагу саме таким послугам.

Варто зазначити, що вітчизняні страховики на сьогодні в основному обмежуються лише придбанням реклами на брендові пошукові запити у пошукових мережах.

На рис. 1 представлено динаміку фінансування світовими страховиками власних цифровізаційних процесів.

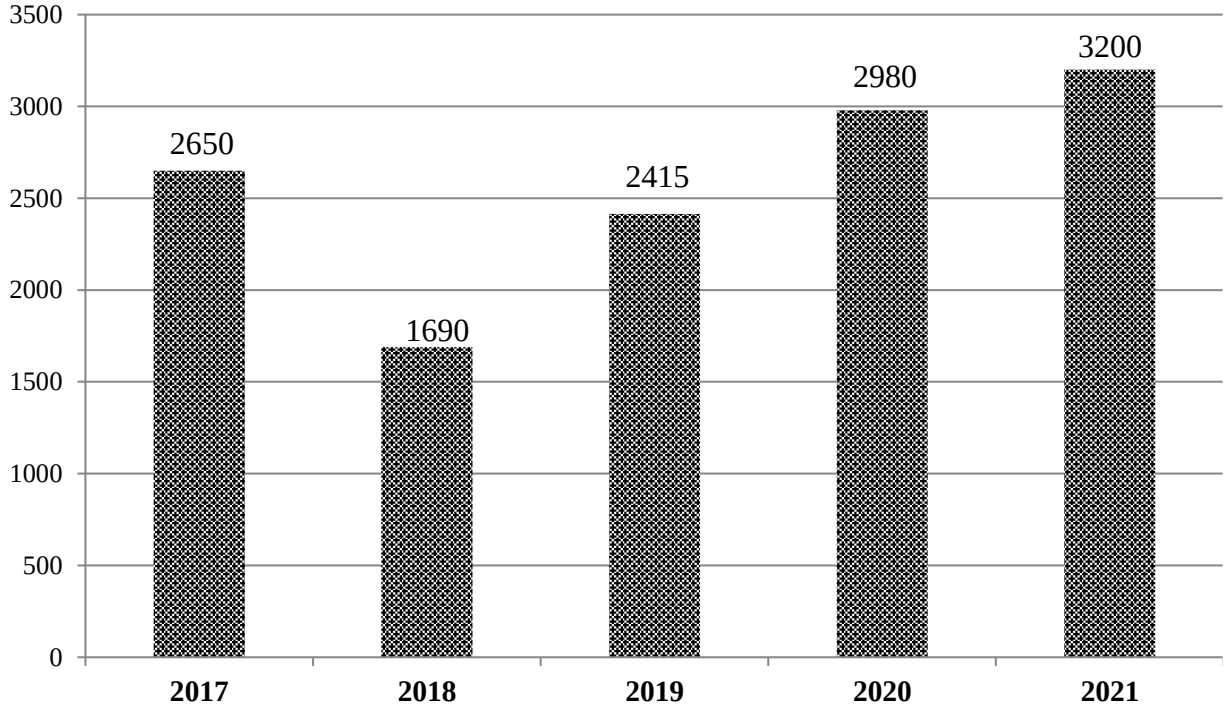


Рис. 1. Динаміка фінансування світовими страховиками цифровізаційних процесів, млн дол. США

Джерело: побудовано авторами за даними [3]

Як бачимо, з кожним роком обсяг фінансування страхових технологій зростає, разом з тим в 2018 році даний показник мав спадну тенденцію і становив всього лише 1 690 млн дол. США. У 2021 році даний показник вже становив 3200 млн дол. США, що свідчить про його значне підвищення. Це свідчить про те, що сучасні світові страхові компанії не бояться ризикувати, залучаючи всі популярні методи поширення інформації про власну діяльність та страхові продукти, які вони пропонують, тим самим збільшуючи кількість потенційних клієнтів.

Отже, можна зробити висновок, що, у майбутньому, використання технологічних та цифрових інновацій у сфері страхування зробить дану сферу ще інноваційнішою та привабливішою. Разом з тим, варто враховувати, що широке використання технологічних і цифрових інновацій у страхуванні може створювати і певні виклики та обмеження, зокрема, необхідно забезпечити високий рівень конфіденційності та безпеки даних клієнтів, а також вирішити етичні питання, які можуть виникнути при використанні штучного інтелекту та

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