

4. McKinsey (2015), Insurance on the threshold of digitization: Implications for the Life and P&C workforce (December).

УДК 368

С.О. Савенко,

здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти,
ОПП «Страхування та ризик-менеджмент»,
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»,
savenko.sofiia@ukr.net,

науковий керівник – О.В. Димніч,
к.е.н., доц., доцент кафедри банківської справи та страхування,
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОСОБИСТОМУ СТРАХУВАННІ

Сучасний ринок послуг майже повністю охоплений цифровими технологіями та інноваційними інструментами. Споживачі щоденно використовують Інтернет, мобільні додатки, соціальні мережі та інші діджиталізовані засоби для отримання необхідних послуг.

Пандемія Covid-19 змусила всі бізнеси перейти в онлайн-режим роботи наскільки це було можливо. Для страхових компаній це стало унікальним шансом для введення інновацій та реформування своєї діяльності, адже більшість страховиків повільно реагували на інновації, які дозволяли б покращити базові інструменти взаємодії з клієнтами.

Введення нових інноваційних технологій в страховий сектор можна охарактеризувати терміном «Insurtech». Insurtech означає використання технологічних інновацій, які направлені на мінімізацію надлишкових адміністративних витрат та зменшення бюрократизації у страховій галузі. Застосування таких технологій дозволяє покращити клієнтський сервіс та спростити процеси отримання страхової послуги.

Зараз майже всі вітчизняні страхові компанії діджиталізували більшість сервісів для своїх споживачів, зокрема основними з них є такі:

- онлайн-оплата;
- онлайн-кабінет;

- страховий калькулятор;
- онлайн-магазин;
- мобільні додатки [1].

У особистому страхуванні, а саме у страхуванні життя, клієнтам важливо отримувати актуальну інформацію про поточні накопичення за договорами. Для зручності страхувальників, кожна страхова компанія розробляє спеціальні сервіси, мобільні додатки, які дозволяють відслідковувати інформацію за договором, швидко отримати потрібну інформацію про нарахований додатковий інвестиційний дохід чи про графік майбутніх страхових внесків. Окрім цього, з впровадженням карантинних заходів, страховики надають можливість віддалено вносити зміни до договору страхування, підписувати заяви та угоди (ЕЦП чи ОTR-паролем) тощо. Також ефективним інструментом для комунікацій з клієнтами стали спеціалізовані чат-боти. За допомогою штучного інтелекту ці програми мають змогу відповідати на більшість поширених питань страхувальника, а в разі необхідності переводять клієнта на оператора.

Для компаній, які займаються life-страхуванням, все більш важливим постає питання персоналізації тарифів. Ефективним рішенням може стати використання телематичних пристроїв. Дана технологія вже активно використовується в автострахуванні, однак у міжнародній практиці таку інновацію починають застосовувати і в страхуванні життя та здоров'я. Так, американська компанія John Hancock Insurance, запровадила інноваційну програму «Vitality», основною ідеєю якої є використання страхувальниками переносних гаджетів (фітнес-годинників/мобільних додатків), що відстежують їхні життєві параметри. Компанія зробила це вигідним і для себе, і для страхувальника [2]. Клієнт вступаючи в програму отримує знижку на фітнес-браслет (Apple Watch), далі впродовж дії полісу заробляє бали за виконання фізичних вправ, харчування здоровою їжею, підвищення показників життєдіяльності, що відслідковує компанія. За ці бали страхувальник потім також може отримувати різні знижки в компанії та у її партнерів, що стимулює

його вести здоровий спосіб життя. Це в свою чергу вигідно для страховика, оскільки можливість настання страхової події, пов'язаної зі здоров'ям застрахованого знижується, а отже компанія зменшує витрати на відшкодування. І не менш важливою перевагою для компанії є те, що за допомогою такого моніторингу здоров'я клієнтів можна розробити персоналізовані тарифи, відстежувати загальну статистику здоров'я клієнтської бази, пропонувати нові програми, тощо.

Закордонний досвід також свідчить про активний розвиток послуг телемедицини у секторі особистого страхування. Адже в страхуванні життя та здоров'я присутній медичний андерайтинг, є обстеження, що передують підписанню договору, вони використовуються при великих страхових сумах та укладенні довгострокових договорів. Така оцінка ризику дозволяє підібрати для клієнта індивідуальний тариф в залежності від стану його здоров'я. З появою ж телемедицини терміни таких обстежень, а отже і процес укладення договору значно скоротились. Окрім цього, телемедицина застосовується не тільки при укладенні договору, а й при отриманні клієнтом відшкодування. До прикладу, коли застрахований звертається до лікаря, страхова компанія оплачує цю послугу. Телемедична ж консультація коштуватиме страховику значно дешевше і, окрім цього, допомагає попередити хворобу, чи не запустити її до гострих випадків, коли застрахованому потрібне буде дороге лікування.

Перестраховальник SCOR у 2019 р. разом із постачальником аналітичних даних Verisk розробив інноваційний інструмент для допомоги страховикам життя та медичного страхування у пришвидшенні розгляду заяв з використанням даних з електронних медичних карт (EHR), авторизованих потенційними клієнтами. EHR Triage Engine значно оптимізує процес ручного андерайтингу, зменшує час для прийняття рішення до декількох хвилин. Даний інструмент використовує прогностичну аналітику і автоматизацію для отримання та обробки медичних карт у електронному вигляді. Швидкість обробки звернень цією програмою дозволяє опрацьовувати заяви на страхування з мінімальною перевіркою андерайтера, або ж взагалі без неї [3].

Отже, криза, викликана коронавірусом, змусила людей задуматись про стан свого здоров'я, що підвищило попит на послуги у секторі особистого страхування. Це в свою чергу стимулювало та прискорило впровадження інноваційних технологій в діяльність страхових компаній. Вітчизняні страховики посилили діджиталізацію своїх послуг, зокрема взаємодію з клієнтами: створили онлайн-сервіси для керування договором та відстеження інформації по ньому. Зарубіжні ж компанії пішли далі і вже почали застосовувати пристрої телематики та телемедицини.

Інноваційні технології значно спрощують співпрацю клієнта та страхової компанії, знижують витрати страховика та полегшують отримання послуг для страхувальника. Тому для підвищення рівня сервісу, конкурентоспроможності та оптимізації своєї роботи страховим компаніям України варто розвивати свою інноваційну діяльність, базуючись на зарубіжному досвіді та потребах національного споживача.

Список використаних джерел

1. Комарова К.О., Рубцова Н.М., Рубцова Н.Н. Перспективи розвитку страхового ринку України в умовах діджиталізації. *Фінансове забезпечення інноваційного розвитку бізнес-середовища в світоінтеграційному просторі: збірник матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції у Мелітополі 22-23 квітня 2021 р.* С. 136-143.
2. Офіційний сайт страхової компанії «John Hancock Insurance». URL: <https://www.johnhancock.com/life-insurance/vitality.html>. (Дата звернення: 20.10.21).
3. Жилякова О.В., Жилякова Г.С. Інноваційні технології у страхуванні життя. *Modern Economics*. 2020. № 22 (2020). С. 13-17.

УДК 336.71

Н.С. Соколовська,
аспірантка кафедри банківської справи та страхування,
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»
ndovhopola@gmail.com

СТРАХУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНОГО РИЗИКУ БАНКУ

Банківська діяльність здійснюється в рамках процесів фінансової глобалізації та руху капіталів на міжнародному рівні, концентрації банками