

УДК: 336 (477)

Чумак О.В.

канд. філософ. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСУ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВОГО РИНКУ В УКРАЇНІ

Страхова діяльність передбачає прийняття на страхування ризиків втрат фізичних і юридичних осіб внаслідок непередбачуваних подій та компенсацію понесених збитків, особливо під час військових дій. Розвинений страховий ринок дозволяє повноцінно забезпечити потреби бізнесу та населення у страховому захисті, стабільність відтворювальних процесів, мінімізувати загрози погіршення рівня життя населення. У процесі своєї діяльності страховики акумулюють значні грошові ресурси, які потенційно можуть бути використані для інвестування у фінансові та реальні активи.

На сьогодні суспільство стикається з різними викликами і тенденціями, які впливають на страховий ринок, зокрема з цифровою трансформацією різних сфер суспільного життя та зростанням використання цифрових технологій, в тому числі аналітики даних та мобільних додатків, штучного інтелекту, що ефективно відзначається на різноманітні способів продаж страхових продуктів і методів обслуговування клієнтів. Так, наприклад, використання Big Data дає можливість страховим компаніям збирати та аналізувати великі обсяги даних про своїх клієнтів, ризики та події, що дозволяє їм створювати індивідуальні страхові продукти та послуги для

кожного клієнта, ґрунтуючись на його унікальних даних та поведінці; розробляти нові продукти та послуги, краще оцінювати ризики [1, с.80].

Одним із першочергових напрямків розвитку вітчизняного ринку страхування є процес діджиталізації, тобто це не просто процес переведення інформації у цифровий формат та надання її через різні канали зв'язку, але й процес впровадження цифрових технологій для покращення обслуговування клієнтів страховими компаніями.

Те, що страховий ринок в Україні стає все більш діджиталізованим, свідчать наступні факти. З кожним роком збільшується кількість страхових продуктів, що продається онлайн, запускається все більше мобільних додатків, розвиваються сервіси дистанційного врегулювання збитків. Так, український сервіс онлайн-страхування *hotline.finance* став першопроходцем у процесі діджиталізації страхового ринку. Його організатори першими запустили мобільний додаток для зберігання та зручного використання полісів у смартфоні та запропонували сучасний функціонал для порівняння та онлайн-формлення обов'язкових і добровільних видів страхування таких, як КАСКО, автоцивілка, медична страховка для виїзду за кордон, поліс «Зелена картка», а також страхування майна та ризикового страхування водіїв при ДТП [2].

Варто зазначити, що автоматизовані системи у страховому бізнесі охоплюють всі бізнес-процеси страхової компанії: від продажу страхових послуг і продуктів до друку договорів, бухгалтерських форм, нарахувань, виплат, платежів, комісій, перестрахування, що закінчується вирішенням й оформленням страхових випадків.

До факторів, що стимулюють процес діджиталізації вітчизняного страхового ринку відносять і все більш широке застосування таких цифрових технологій, як електронні страхові поліси, блокчейн, штучний інтелект, чат-боти, соціальні мережі, веб-сайти, веб-форуми, які використовуються для полегшення процесів спілкування, покращення доступу до інформації, процесів страхової діяльності учасників ринкових відносин та зменшення шахрайств. Розроблені інтерфейси забезпечують мобільність співробітників страхових компаній, дозволяють їм виконувати завдання з будь-якої точки світу, наділяють будь-який страховий продукт необхідними модулями для ефективної роботи. До переваг діджиталізації слід також віднести: гнучкість адаптації до конкретних потреб страхової компанії, високий ступінь автоматизації процесів, ефективне управління документообігом [3].

Щодо використання у страховій діяльності штучного інтелекту (ШІ), то проведене серед страховиків у 2024 році опитування показало, що 77% респондентів (для порівняння у 2023 р. таких бажаючих було 61%), вказали, що вони знаходяться на стадії активного впровадження ШІ у свій ланцюг формування вартості страхових послуг і вдосконалення взаємодії клієнтів зі

страховими послугами [4]. Компанії використовують можливості ШІ для оптимізації власних сайтів, для залучення нових клієнтів, автоматизації повсякденних завдань, пришвидшення робочих процесів щодо обробки претензій та оцінювання збитків, для визначення масштабів стихійних лих, ризиків, пов'язаних зі зміною клімату, для розрахунків з виплат при мінімальному втручанні людини, для виявлення шахрайства при роботі з документами.

Отже, впровадження діджиталізації на страховому ринку України демонструє поступовий його розвиток та адаптацію до сучасних вимог, що підвищує конкурентоспроможність вітчизняних страховиків на європейському і міжнародному ринках, покращує якість обслуговування клієнтів, забезпечує максимальне задоволення їх потреб через спрощення процесів управління та тісну взаємодію з національними страховими компаніями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Череп А.В. Перспективи розвитку страхового ринку України в умовах євроінтеграційних процесів / А.В. Череп, Ю. П. Кішко // Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво, 2024 р., № 2 (132) – С.78-83. – Режим доступу : <https://doi.org/10.32782/1814-1161/2024-2-13>

2. Як змінюється ринок страхування в Україні під час війни? Розповідає сервіс страхування hotline.finance // Forbes Ukraine. 21 червня 2022. – Режим доступу : <https://forbes.ua/innovations/yak-zminyuetsya-rinok-strakhuvannya-v-ukraini-pid-chas-viyni-rozpovidaє-servis-strakhuvannya-hotlinefinance-21062022-6627>

3. Діджиталізація роботи страхової компанії: які переваги дає «цифра». Qusion. 2024. – Режим доступу : <https://iquision.com/ua/news/didzhytalizatsiia-roboty-strakhovoi-kompanii-iaki-perevahy-daie-tsyfra.html>

4. Як ШІ сприяє інноваціям у сфері страхування. Burnie Group. 2024. – Режим доступу : <https://burniegroupp.com/how-artificial-intelligence-is-driving-innovation-in-the-insurance-industry/>