

Гавадзин Н. О.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри управління та адміністрування
Закладу вищої освіти «Університет Короля Данила»*

Запухлий Р. І.

*магістр
Закладу вищої освіти «Університет Короля Данила»*

Григорська Н. М.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри управління та адміністрування
Закладу вищої освіти «Університет Короля Данила»*

Гребенюк Н. В.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри управління та адміністрування
Закладу вищої освіти «Університет Короля Данила»*

Havadzyn Nataliia

*Ph.D. in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of Management and Administration Department*

King Danylo University

Zapukhlyi Rostyslav

Master's

King Danylo University

Hryhorska Nataliia

*Ph.D. in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of Management and Administration Department*

King Danylo University

Grebeniuk Nadiia

*Ph.D. in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of Management and Administration Department*

King Danylo University

ЦИФРОВІЗАЦІЯ СТРАХУВАННЯ

Анотація. Страхова індустрія знаходиться на порозі великих технологічних змін. Цифрове страхування, InsurTech, об'єднує в собі традиційне розуміння страхування з технологіями XXI століття. Штучний інтелект (ШІ), технології blockchain, Internet of Things (IoT)-пристрої можуть надавати реальні дані для допомоги в оцінці ризиків та контролю за страховими випадками. Перевагами цифровізації страхування є: підвищення ефективності та продуктивності; покращення обслуговування клієнтів; доступ до нових ринків; проактивне управління ризиками; зменшення шахрайства. Перспективами для розвитку цифрового страхування в Україні є: розвиток цифрової інфраструктури; розвиток фінтех-індустрії; законодавчі ініціативи; пов'язане страхування. Викликами є: проблеми з приватністю даних; кібербезпека; регулювання; виклики інтеграції; зміна корпоративної культури та навичок.

Ключові слова: страхування, цифровізація, штучний інтелект (ШІ), переваги, перспективи, виклики.

Вступ та постановка проблеми. Цифрові технології глибоко змінюють спосіб роботи бізнесу, і сфера страхування не є винятком. Страхові компанії застосовують інноваційні цифрові технології для розширення діяльності і задоволення потреб клієнтів. Цифрові моделі страхування забезпечують швидкість, гнучкість, легкий доступ і зручний для користувача інтерфейс. Цифрове страхування має значний потенціал для росту та перспективи для розвитку. Водночас, для успішного функціонування цифрового страхування в Україні потрібно подолати деякі виклики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Роль цифрової трансформації у підвищенні конкурентоспроможності страхових компаній досліджено у праці Базиловича В., Приказюк Н., Лобової О.М., Денисенко М. та Коргун О. досліджували інновації на страховому ринку. Інноваціями як фактором ефективності страхового бізнесу займалися Пікус Р. та Заколюдажний В.

Про використання цифрових і інтернет-технологій в страховій галузі, які надають нові можливості в страхуванні як для страхувальників, так і для страховиків писали праці Заволока Ю., Єфременко А., Малащенко Ю. Ринок страхових послуг на сучасному етапі та в умовах диджиталізації і застосування найновіших технологій досліджували Чуницька І. та Яценюк А., Чвертко Л., Корнієнко Т. та Вінницька О. досліджували процеси трансформації страхового бізнесу як дієвий важіль управління ризиками.

Мета статті. Страхова індустрія знаходиться на порозі великих технологічних змін, відтак цілями, які поставлено у даній статті є: визначити сутність цифрового страхування та його переваги; охарактеризувати тренди та перспективи розвитку; описати виклики та стратегії оптимізації цифрового прогресу у страхуванні.

Результати дослідження. Цифрове страхування – це комп'ютеризація традиційних страхових послуг. Цифрове страхування означає цифровізацію всіх страхових опера-

цій та заміну фізичної присутності страхування онлайн-контактом, ліквідуючи потребу споживача відвідувати філію.

Цифрове страхування дає клієнтам доступ до різноманітних страхових продуктів і послуг через електронну або онлайн-платформу. Ці платформи використовують комбінацію онлайн-обслуговування клієнтів та цифрових алгоритмів для написання та ціноутворення полісів. Більшість страхових компаній мають окреме цифрове крило свого бізнесу для цифрових страхових платформ, дотримуючись при цьому традиційних практик.

Цифрове страхування, відоме як InsurTech, яке об'єднує в собі традиційне розуміння страхування з технологіями XXI століття. В контексті Закону України «Про страхування» [1] страхування визначається як фінансова система взаємовідносин, формованих в процесі збору коштів для відшкодування можливих збитків або непередбачених витрат. Цифрове страхування застосовує технології для удосконалення цього процесу. Так, штучний інтелект (ШІ) може використовуватися для аналізу великих обсягів даних, щоб краще оцінити ризики та встановити страхові премії. Технології blockchain можуть використовуватися для створення безпечних і прозорих контрактів страхування. Internet of Things (IoT)-пристрої, такі як розумні годинники або автомобілі, можуть надавати реальні дані для допомоги в оцінці ризиків та контролю за страховими випадками. Мобільні додатки і веб-платформи можуть надавати зручний доступ до послуг страхування та інформації для клієнтів.

Найбільш помітні *переваги* цифровізації страхування проявлятимуться в наступному [2]:

1. Підвищення ефективності та продуктивності: Цифрові технології можуть автоматизувати рутинні і трудомісткі процеси, що дозволяє страховикам зосередитися на більш складних аспектах своєї діяльності. ШІ та машинне навчання можуть прискорити процес обробки вимог, роблячи його більш точним і ефективним. Також, це забезпечує оптимізацію роботи з ризиками, завдяки глибокому аналізу даних.

2. Покращення обслуговування клієнтів: Цифрові платформи можуть надати клієнтам більше контролю та зручності у використанні страхових послуг. Клієнти можуть з легкістю порівняти страхові плани, купувати поліси, відправляти вимоги, отримувати виплати та отримувати підтримку в режимі онлайн. Це підвищить рівень задоволеності клієнтів і приведе до зростання рівня їх лояльності.

3. Доступ до нових ринків: Цифрові технології також відкривають доступ до нових ринків, що раніше були недоступні. Наприклад, страхування на основі використання (Usage-Based Insurance – UBI), що використовує IoT технології для відстеження користування страховим покриттям в реальному часі, дозволяє страховикам пропонувати більш персоналізовані плани страхування.

4. Проактивне управління ризиками: Цифрові технології, такі як Big Data та ШІ, дозволяють страховикам краще розуміти і прогнозувати ризики. Вони можуть аналізувати великі обсяги даних для виявлення шаблонів і тенденцій, що можуть вказувати на потенційні ризики або можливості.

5. Зменшення шахрайства: ШІ і аналітика даних можуть допомогти виявляти шахрайство в страхуванні, що є серйозною проблемою для цієї галузі. Системи можуть навчитися визначати ознаки шахрайства на основі аналізу попередніх випадків.

Поточні *тренди* в цифровому страхуванні включають використання технологій Big Data, ШІ та IoT [2; 3].

Big Data: Технологія Big Data дозволяє обробляти великі обсяги неструктурованих даних, що допомагає страховим компаніям в аналізі поведінки своїх клієнтів, оцінці ризиків та прогнозуванні можливих випадків страхування. Це значно підвищує ефективність процесів прийняття рішень, робить їх більш точними та дозволяє надавати більш персоналізовані послуги.

Штучний інтелект: ШІ знаходить своє застосування в страховому секторі через автоматизацію рутинних завдань, таких як відповіді на запитання клієнтів, обробка вимог, і т.д. ШІ може зменшити витрати на операційні процеси, підвищити швидкість обробки вимог та покращити загальний досвід користувача.

Інтернет речей: Технологія IoT особливо актуальна в автомобільному страхуванні, де сенсори та інтелектуальні пристрої можуть збирати детальну інформацію про поведінку водія, стан автомобіля, умови дорожнього руху та ін. Це дозволяє страховикам краще оцінювати ризики та встановлювати більш точні тарифи на страхування.

Цифрове страхування має великий потенціал для росту. Подивимося на деякі конкретні *перспективи для розвитку* цифрового страхування в Україні [3].

1. Розвиток цифрової інфраструктури: З ростом цифрової економіки Україна продовжує розширювати свою інтернет-інфраструктуру, включаючи швидкісний інтернет та мобільний зв'язок. Це відкриває нові можливості для страхових компаній надавати свої послуги в режимі онлайн.

2. Розвиток фінтех-індустрії: Фінтех-сектор в Україні показує вражаючі темпи росту, з великими інвестиціями та інноваціями. Це створює середовище, сприятливе для розвитку InsurTech стартапів і розробки нових цифрових продуктів та сервісів у сфері страхування.

3. Законодавчі ініціативи: Уряд України активно сприяє цифровізації економіки. Наприклад, програма «Цифрова Україна», яка передбачає реформування державного управління за допомогою використання цифрових технологій. Ці ініціативи можуть підтримувати розвиток цифрового страхування.

4. Пов'язане страхування (Usage-based Insurance): Із розвитком IoT технологій, появляється можливість впровадження страхування, що базується на використанні (UBI). Наприклад, автострахування, яке враховує дистанцію та час доби, в якій водій використовує автомобіль, та навіть стиль водіння.

Водночас, для успішного розвитку цифрового страхування в Україні потрібно подолати деякі виклики, серед яких:

– Проблеми з приватністю даних: Згідно з ЗУ «Про захист персональних даних» [4], компанії, що збирають і обробляють персональні дані, повинні вживати відповідні заходи для їх захисту. Це особливо важливо в контексті цифрового страхування, де обсяги збору даних зростають.

– Кібербезпека: Зростання кількості даних та цифрових технологій збільшує ризики кібератак. Страхові компанії повинні вкладати значні ресурси в захист своїх систем від таких атак.

– Регулювання: Страховий сектор є одним з найбільш регульованих і цифрова трансформація привносить нові виклики в цьому контексті. Нові технології та моделі бізнесу можуть не підпадати під дію регулювання, що створює юридичну нестабільність.

– Виклики інтеграції: Інтеграція нових цифрових технологій з існуючими системами може бути складною задачею. Це може включати питання сумісності систем, використання старих даних у нових форматах та внесення змін у бізнес-процеси.

– Зміна корпоративної культури та навичок: Цифрова трансформація вимагає не лише впровадження нових технологій, а й зміни корпоративної культури та навичок працівників. Вона вимагає підтримки на всіх рівнях організації та значних інвестицій в навчання та розвиток.

Дослідження PwC [5; 6] визначає три ключові *стратегії* для оптимізації цифрового прогресу у страховій сфері. Перш за все, страховики усвідомлюють критичну важливість цифрової трансформації для успіху своєї діяльності, але ще борються з розкриттям її повного потенціалу. Втім, в контексті постійних пандемічних викликів, їхнє стимулювання до впровадження цифрових рішень буде лише зростати.

Другою стратегією є успішні інвестиції в цифрові платформи самообслуговування та роботизовану автоматизацію процесів (RPA), що спонукало перерозподіл бюджетів на користь нових можливостей штучного інтелекту і додаткового використання аналітики даних, особливо у сферах автоматизації та прискорення процесів обробки претензій та обслуговування клієнтів. За підрахунками, 5 з 6 страхових компаній очікують, що штучний інтелект стане відокремленою частиною їхнього послугопостачання протягом наступних 3-5 років.

Третім напрямом є розуміння страховиками необхідності нового підходу до реорганізації робочої сили, яка б сприяла поширенню справжнього цифрового мислення в організації. Незважаючи на успішне впровадження

новітніх технологій, вони відмічають, що не приділяють достатньо уваги пристосуванню своєї організаційної структури до цих технологічних змін.

Головною перешкодою для страховиків у становленні як цифрової організації виступає управління змінами. Слід здійснити структурні трансформації так, щоб забезпечити стійкий вплив нових технологій та вдосконалити кваліфікацію робочої сили, часто через заповнення цифрових прогалів у співпраці з технологічними компаніями.

Висновки. У сучасному світі цифрові технології змінюють практично всі сфери нашого життя, включаючи страхування. Цифровізація сфери страхування надає великі можливості для розвитку цього виду підприємницької діяльності, забезпечуючи переваги як для страхових компаній, так і для клієнтів.

Страховий та фінансовий сектори швидко змінюються завдяки технологіям нового покоління. У сучасному конкурентному світі компанії повинні враховувати постійно змінювані потреби клієнтів, а цифрова платформа є ключем до досягнення цієї мети. Впровадження відповідних цифрових трендів дозволяє покращити операційну діяльність, забезпечити швидкість та прозорість бізнесу. Тому підключення до цифрової платформи є дуже ефективним варіантом. Щоб залишатися конкурентоспроможними, страхові компанії повинні слідкувати за трендами і бути готовими використовувати цифрові рішення та розвиваючі технології.

Список використаних джерел:

1. ЗУ «Про страхування» від 07.03.1996 № 85/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 10.07.2023).
2. Top 6 Business Benefits of Digital Insurance. URL: <https://www.cigniti.com/blog/top-six-business-benefits-digital-insurance/> (дата звернення: 15.07.2023).
3. Insurance 2030 – The impact of AI on the future of insurance. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-2030-the-impact-of-ai-on-the-future-of-insurance#/> (дата звернення: 12.07.2023).
4. ЗУ «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 11.07.2023).
5. Цифрова трансформація страхової галузі. Чи достатньо швидко діють страховики? URL: <https://forinsurer.com/news/22/08/10/41610> (дата звернення: 12.07.2023).
6. Insurance Digital Full-Funnel Marketing: Key Essentials & Stages. URL: <https://beinsure.com/key-essentials-stages-of-insurance-digital-full-funnel-marketing/> (дата звернення: 17.07.2023).

References:

1. ZU «Pro strakhuvannja» vid 07.03.1996#85/96-VR. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80#Text> (accessed July 10, 2023).
2. Top 6 Business Benefits of Digital Insurance. Available at: <https://www.cigniti.com/blog/top-six-business-benefits-digital-insurance/> (accessed July 15, 2023).
3. Insurance 2030 – The impact of AI on the future of insurance. Available at: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-2030-the-impact-of-ai-on-the-future-of-insurance#/> (accessed July 12, 2023).
4. ZU «Pro zakhyst personaljnykh danykh» vid 01.06.2010 № 2297-VI. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (accessed July 11, 2023).
5. Cyfrova transformacija strakhovoji ghaluzi. Chy dostatjno shvydko dijutj strakhovyky. Available at: <https://forinsurer.com/news/22/08/10/41610> (accessed July 10, 2023).
6. Insurance Digital Full-Funnel Marketing: Key Essentials & Stages. Available at: <https://beinsure.com/key-essentials-stages-of-insurance-digital-full-funnel-marketing/> (accessed July 17, 2023).

DIGITIZATION OF INSURANCE

Summary. Digital technologies are fundamentally transforming the way businesses operate. Digital insurance holds significant growth potential and promising prospects for development. The insurance industry is on the cusp of significant technological changes. Therefore, the objectives outlined in this article are to define the essence of digital insurance and its advantages, characterize trends and development prospects, and describe the challenges and strategies for optimizing digital progress in insurance. Digital insurance entails the digitization of all insurance operations and replacing physical presence in insurance with online interactions. Digital insurance, known as InsurTech, combines traditional understanding of insurance with 21st-century technologies. Artificial intelligence (AI) can be used to analyze large volumes of data for better risk assessment and setting insurance premiums. Blockchain technologies can be used to create secure and transparent insurance contracts. Internet of Things (IoT) devices, such as smartwatches or vehicles, can provide real-time data to aid in risk assessment and insurance claim monitoring. Mobile applications and web platforms can provide convenient access to insurance services and information for customers. The most significant advantages of insurance digitalization will manifest in the following ways: Increased

efficiency and productivity; Improved customer service ;Access to new markets; Proactive risk management; Reduction of fraud. Current trends in digital insurance include the utilization of Big Data, Artificial Intelligence (AI), and the Internet of Things (IoT) technologies. Digital insurance has significant growth potential. The prospects for the development of digital insurance in Ukraine include: Development of digital infrastructure; Development of the fintech industry; Legislative initiatives; Connected insurance. However, for successful development of digital insurance in Ukraine, it is necessary to overcome certain challenges, including: Data privacy issues; Cybersecurity; Regulation; Integration challenges; Change of corporate culture and skills. Three key strategies have been identified to optimize digital progress in the insurance sector: The importance of digital transformation for business success, yet the fear of fully unleashing its potential. Successful investments in digital self-service platforms and robotic process automation. Understanding the necessity for insurers to adopt a new approach to workforce reorganization that promotes genuine digital thinking within the organization. The main obstacle for insurers in becoming digital organizations is change management. Digitalization of the insurance industry provides significant opportunities for the development of this type of entrepreneurial activity, offering advantages for both insurance companies and clients.

Keywords: insurance, digitization, Artificial Intelligence (AI), advantages, perspectives, challenges.