

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВОЄННИХ ДІЙ

ЛУНКІНА Тетяна,

д-р екон. наук, професор

кафедри фінансів, банківської справи та страхування,

Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв

ЗАДОРОЖНА Ольга,

здобувач вищої освіти обліково-фінансового факультету,

Миколаївський національний аграрний університет,

м. Миколаїв, Україна

***Анотація.** Глобальні зміни та стрімкий розвиток фінансових технологій, що посилюються складністю системи залучених установ і використанням широкого спектру фінансових інструментів, визначаються значними зрушеннями як у пропозиції, так і в попиту на фінансові послуги. Страховий ринок змушений реагувати на окреслені трансформації, щоб задовольнити потреби та побажання своїх клієнтів з метою захисту їхнього страхування з точки зору вдосконалення підходів до ведення бізнесу, розвитку інноваційних каналів збуту та надання послуг.*

***Ключові слова:** страхові послуги, економіка, діджиталізація, цифровізація.*

Рівень розвитку страхового ринку визначається соціально-економічною ситуацією в країні, готовністю населення та бізнесу споживати сучасні фінансові послуги, а також державною підтримкою страхового бізнесу.

Воєнні дії в Україні не припиняються, і потенційний вплив на страхову галузь стає все більше вагомим. В Україні бойові дії пошкодили й зруйнували не лише житлові райони, а й корпоративні будівлі та заводи. Війна вплинула на всі сектори світового бізнесу, а деякі з найбільших споживчих брендів, таких як, McDonald's і Starbucks, повністю вийшли з Росії.

Осторонь не залишилася і страхова галузь України, де брокерам і страховикам довелося діяти швидко, щоб задовольнити потреби своїх клієнтів, оскільки вони прагнуть обмежити довгострокову шкоду для свого бізнесу. На сьогодні на ринку нон-лайф працює 132 страхові компанії. З них 25 страховиків, на які припадає 9% загального обсягу ринку, не надали відповідей щодо діяльності у період війни 17 страховиків (менше 2% обсягу ринку) заявили, що на час надання відповідей ще не налагодили процес виплати страхових відшкодувань [2].

Усі інші страхові компанії, а це 89% страхового ринку за обсягами діяльності, повідомили, що продовжують працювати, своєчасно й в повному обсязі виконувати власні зобов'язання за договорами страхування та навіть укласти нові договори. Відповідно до наданих страховиками відповідей 42% страховиків мають проблеми з повним та своєчасним поданням звітності. 25 страховиків, на які припадає 10,5% страхового ринку, зазначають про проблеми з виконанням нормативів. Із них сім найбільших за обсягами діяльності (8,9% ринку) мали проблеми з дотриманням нормативів і до війни, у 2021 році [6].

Фінансова спроможність страховиків під час воєнних дій в Україні прямо залежить від якості та структури їх активів і запасу капіталу у довоєнний період. Водночас результати опитування показали, що усі компанії потерпають від військових дій на території України. Так, суттєво знизилися обсяги продажів, особливо через роздрібні канали, є багато запитів від клієнтів на відтермінування чергових платежів та розірвання договорів страхування.

Хоча пандемія COVID-19 також мала вирішальне значення для розвитку цієї тенденції, колективне усвідомлення того, що компанії повинні заздалегідь планувати несподівані події, означає, що в майбутньому вони все більше залежатимуть від захисту страховиків.

З початку конфлікту ми також спостерігаємо збільшення претензій від компаній, чії ланцюжки постачання сильно постраждали від заборони на російський імпорт та експорт. Цим компаніям потрібен час, щоб адаптуватися до нових правил, і, ймовірно, цей процес коштуватиме їм значних грошей.

Цифрові трансформації інтенсивно відбуваються в усіх секторах економіки, а процес їх цифровізації та подальшого розвитку інноваційної інфраструктури є однією з найбільш обговорюваних тем у сфері економіки та фінансів України. Для сучасного суспільства характерна орієнтація ринків на потреби споживачів. Цифрові трансформації насамперед спрямовані на наближення цифрових технологій до громадян, і ринок страхових послуг не є винятком.

Для реалізації моделі «сервісної» держави Україна бере на озброєння тенденції, характерні для країн, які знаходяться на піку розвитку цифрових

продуктів – США та Європи. Зараз в Україні розробляються спеціалізовані додатки, які оцінюють готовність бізнесу до цифрової трансформації та визначають наступні кроки розвитку. Наприклад, якщо страхова компанія розробить новий продукт, то можна буде відразу оцінити попит на нього на українському чи світовому ринку.

Цифровізація є основою, на якій будується цифрова трансформація. Зараз цифровізація страхового ринку відбувається за трьома напрямками: інтернетизація (використання інтернет-сервісів; застосування бездротових комунікаційних технологій, хмарних технологій у бізнес-процесах страхових організацій та комунікації зі страхувальниками); індивідуалізація (розробка індивідуальних страхових пропозицій відповідно до особистих вимог; використання сучасних технологій виробництва та великих об'ємів баз даних, технологій бездротового зв'язку на основі отримання максимальної інформації про страхувальника та об'єкт страхування; цифровізація (вдосконалення існуючих процесів на страховому ринку шляхом впровадження ІТ, оптимізації страхової діяльності, аналізу даних для прийняття рішень); третій етап – цифрова трансформація (поєднання традиційних методів і новітніх технологічних можливостей ведення страхової діяльності з метою створення нових страхових продуктів з інноваційними характеристиками).

Цифрова трансформація – це не питання вибору, а питання часу, адже за останні роки традиційна страхова бізнес-модель вже почала змінюватися та з початком війни стала невідкладною задачею. Стандартні страхові продукти наразі не задовольняють потреби страхувальників, адже головне **на** сьогодні – це своєчасне та швидке реагування на потреби клієнта у зручний та безпечний для нього спосіб та час. Сучасні цифрові технології, дані та аналітика, які вони роблять можливими, дозволяють страховикам дізнаватися більше про своїх клієнтів і на основі цього розробляти для них індивідуальні продукти, які можна активувати зручним для клієнтів способом.

Страховики також можуть використовувати нові потоки даних від пристроїв з підтримкою Інтернету, щоб динамічно визначати ціни на страхові послуги на

основі спостережуваних моделей поведінки споживачів і краще виявляти шахрайські схеми.

Оскільки справжні економічні наслідки війни в Україні стають більш очевидними, а підприємства починають відповідним чином адаптувати свою діяльність, страхова галузь повинна буде запропонувати гнучкість, захист і підтримку, необхідні для подолання майбутніх викликів.

Література:

1. В Україні укладено понад 1 мільйон електронних договорів ОСЦПВ. Новини МТСБУ. 18.11.2019. URL : <http://www.mtsbu.ua/ua/presscenter/news/155259/> (дата звернення : 15.10.2022).
2. Під час воєного стану ринок страхування продовжує працювати. URL <https://bank.gov.ua/ua/news/all/pid-chas-diyi-voyennogo-stanu-rinok-strahuvannya-prodovjuye-pratsyuvati--rezultati-opituvannya> (дата звернення : 15.10.2022).
3. Клапків Ю. М. Мобільні додатки в онлайн дистрибуції страхових послуг. *Наукові праці Чорноморського національного університету ім. Петра Могили*. 2022. Т. 312. Вип. 300. С. 42–47. URL : http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/31242/1/КлапківЮ_МОБІЛЬНІ%20ДОДАТКИ%20В%20ОНЛАЙН%20ДИС-ТРИБУЦІЇ.pdf (дата звернення : 15.10.2022).
4. Літошенко А. В. Хмарні обчислення як своєрідний вид аутсорсингу комп'ютерних сервісів та його перевага. *Економіка та держава*. 2022. No 6. С. 86-89. URL : http://www.economy.in.ua/pdf/6_2022/18.pdf (дата звернення : 15.10.2022).
5. Моташко Т. Розвиток світового ринку страхування в умовах діджиталізації. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Економіка»*. 2016. No 5. С. 18–24.
6. Страхування під час війни : <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/04/14/685760/> (дата звернення : 15.10.2022).

Abstract. *Global changes and the rapid development of financial technologies, exacerbated by the complexity of the system of involved institutions and the use of a wide range of financial instruments, are determined by significant shifts in both supply and demand for financial services. The insurance market is forced to respond to the outlined transformations in order to satisfy the needs and wishes of its customers in order to protect their insurance from the point of view of improving approaches to conducting business, developing innovative sales channels and providing services.*

The article notes the current state of mortgage services in Ukraine, provides ways to improve the insurance industry, characterizes statistical data on the functioning of the insurance market.

Keywords: *insurance services, economy, digitization, digitalization.*