

Сіренко Н.М.,

д.е.н., професор,

завідувачка кафедри фінансів, банківської справи та страхування

Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв

ТЕНДЕНЦІЇ ЦИФРОВОГО РОЗВИТКУ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ

Страхування відіграє важливу роль у забезпеченні стабільності, захисту та розвитку держави, сприяючи підвищенню її економічного та соціального розвитку. Зокрема, воно допомагає захистити економіку держави від фінансових втрат у разі непередбачуваних подій, таких як природні, техногенні катастрофи, економічні кризи. Страхові виплати допомагають відновити діяльність суб'єктів господарювання та інфраструктуру, зменшуючи втрати та сприяючи швидкій реабілітації від потрясінь.

Крім того, наявність страхового захисту стимулює інвестиції та підприємницьку діяльність, оскільки зменшує ризик для бізнесу та забезпечує захист від можливих втрат. Як складова фінансового ринку страхування зорієнтоване на створення умов для розширення його функцій та послуг, створює можливості для інвестування та розвитку нових фінансових продуктів.

Згідно позиції Національної асоціації страховиків України 2023-2024 роки є періодом реалізації заходів, які повинні забезпечити платоспроможність, стійкість та конкурентність ринку страхування в Україні з належним захистом прав споживачів послуг страхування та імплементацією провідних директив Європейського Союзу. Напрями трансформації страхової сфери, як вказує Асоціація, полягатимуть в: 1) переході до повністю прозорих структур власності страховиків та фінансової спроможності їхніх власників; 2) посиленні зі сторони Регулятора вимог до активів страховиків, що зробить інвестиційну політику страховиків більш консервативною і, як наслідок, більш безпечною для споживачів; 3) перехід страховиків на новий стандарт обліку страхових контрактів (IFRS 17). Зазначений стандарт повинен забезпечити більш якісне відображення страховиками результатів своєї діяльності у фінансовій звітності [1].

Всі ці процеси супроводжуватимуться посиленням цифровізації. Вітчизняна страхова сфера активно впроваджує цифрові технології для поліпшення своїх послуг та оптимізації процесів, які зокрема включають:

1. Онлайн-продажі та обслуговування: з 2020 р. майже всі страхові компанії надають можливість клієнтам купувати страхові поліси онлайн через їхні веб-сайти або мобільні застосунки. Це дозволяє клієнтам швидко та зручно отримати необхідний захист.

2. Електронні документи та е-поліси: українські страхові компанії поступово переходять до використання електронних документів та електронних полісів, що спрощує процес укладання та управління полісами для клієнтів.

3. Автоматизація процесів: застосування технологій автоматизації для оптимізації обробки даних, розрахунку премій, управління ризиками та інших поточних завдань.

4. Клієнтський сервіс та зворотний зв'язок: використання цифрових каналів комунікації, таких як чат-боти та онлайн-чати, для надання консультацій та вирішення питань клієнтів у реальному часі.

5. Аналітика та штучний інтелект: застосування аналітичних інструментів та алгоритмів штучного інтелекту для аналізу даних клієнтів, виявлення ризиків та розробки персоналізованих страхових пропозицій.

6. Кібербезпека для захисту конфіденційності та цілісності даних клієнтів.

Цифрові технології дозволяють страховим компаніям України покращити якість обслуговування, зменшити витрати та залучити більше клієнтів через зручний онлайн-доступ до послуг.

Разом з тим, посилення цифровізації страхового ринку України може відкрити нові можливості для покращення якості обслуговування клієнтів та ефективності операцій компаній. На нашу думку, цей процес найближчим часом буде розгортатися в таких напрямках:

1. Онлайн-продажі та обслуговування - впровадження онлайн-платформ та застосунків, які дозволяють клієнтам здійснювати покупку страхових полісів, вносити зміни до своїх полісів та здійснювати зворотній зв'язок, що полегшує процес взаємодії зі страховиками.

2. Використання аналітики та штучного інтелекту - для персоналізованого підходу до клієнтів та прогнозування їх потреб.

3. Цифрові рішення для різних видів страхування - розвиток цифрових продуктів для автострахування, медичного страхування, страхування майна та інших видів страхування, що дозволить клієнтам отримати швидкі та зручні послуги.

4. Використання блокчейн-технологій для збереження та обробки даних страхових виплат, що дозволяє забезпечити високий рівень безпеки та прозорості в операціях.

5. Мобільні рішення для управління полісами - розроблення мобільних додатків, які дозволяють клієнтам швидко та зручно управляти своїми страховими полісами, отримувати повідомлення про статус виплат та інші повідомлення в режимі реального часу.

Таким чином, подальша цифровізація страхового ринку може сприяти підвищенню конкурентоспроможності страховиків, покращенню якості обслуговування та забезпеченню задоволення потреб клієнтів через спрощення процесів управління та взаємодії з клієнтами.

Список використаних джерел:

1. Ключові тенденції страхового ринку України у 2023-2024 роках. Упевнений рух до Європейського Союзу. 2023. URL: <https://www.nasu.com.ua/klyuchovi-tendencziyi-strahovogo-ryнку-u/>