

СЕКЦІЯ 4. ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У ФІНАНСОВІЙ, БАНКІВСЬКІЙ ТА СТРАХОВІЙ СФЕРІ

Шишпанова Н.О.,

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри фінансів,
банківської справи та страхування

Боднар О.А.,

канд. екон. наук, асистент кафедри фінансів,
банківської справи та страхування

Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв

РОЛЬ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БІЗНЕС-ПРОЦЕСАХ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ

Розвиток страхового ринку країни в цілому та страхових компаній зокрема, зростання обсягів акумульованих ними фінансових ресурсів створюють сприятливі умови для розвитку економіки тому, що страхові фонди спрямовуються на інвестування різноманітних виробничих та соціальних об'єктів.

В Україні ринок страхування є незначним за обсягом активів та за рівнем споживання страхових послуг.

Показник проникнення, що визначається як співвідношення обсягу залучених страхових премій до ВВП, становить 1,4% (з них "non-life" – 1,3%) [3]. Відмітимо, що незважаючи на значну кількість компаній, фактично на страховому ринку основну частку валових страхових премій – 98,1% – акумулюють 100 СК "non-Life" (47,6% всіх СК "non-Life") та 96,7% – 10 СК "Life" (43,5% всіх СК "Life") [3]. За 2019 рік валові страхові премії, отримані страховиками при страхуванні та перестрахованні ризиків відстрахувальників та перестраховувальників становили 53001,2 млн грн. Частка валових премій із "non-life" у 2019 році становила 91,2% від загального обсягу валових премій, і лише 8,7% було отримано від страхування життя. Для порівняння, у ЄС частка премій за договорами страхування життя становить більше 50% та є джерелом довгострокового фінансування для фінансового сектору.

Відмітимо, що в сучасних умовах вагома роль у бізнес-процесах страхових компаній належить цифровим та інноваційним технологіям, які забезпечують досягнення як короткострокових

ефектів, так і довгострокових конкурентних переваг. Впровадження технологій дозволяють страховикам в першу чергу, знизити витрати та оптимізувати свої бізнес-процеси, а відповідно створити нові високотехнологічні алгоритми взаємодії з клієнтами. Так, за 2017 рік високотехнологічні компанії України збільшили свій дохід в середньому на 6,2% в той час, як інші учасники страхового ринку лише на 3,4% [2]. Як засвідчує зарубіжний досвід, рівень інноваційності страховика є одним з визначальних чинників підвищення його конкурентоспроможності.

Всі процеси та покупки не лише товарів, але і послуг, перейшли в цифрові канали. Страхові компанії не стали виключенням, вони також дуже стрімко віддають перевагу цифровізації бізнес-процесів, роботі з даними та налагодженню управління клієнтським досвідом в режимі онлайн. Проте, процес цифровізації страхового ринку України знаходиться в даний час на початковому етапі. Впровадити сучасні страхові технології можуть лише компанії, що мають фінансові можливості та модернізацію основних бізнес-процесів, оскільки сучасні технології корінним чином змінюють схеми взаємодії з клієнтами. Впровадження технологій дозволяють страховикам знизити витрати та оптимізувати свої бізнес-процеси, а відповідно створити нові високотехнологічні алгоритми взаємодії з клієнтами.

Вважаємо, що основними напрямками розвитку страхового ринку України в умовах цифрових трансформацій нині виступають кілька феноменів, представлених на рисунку 1.

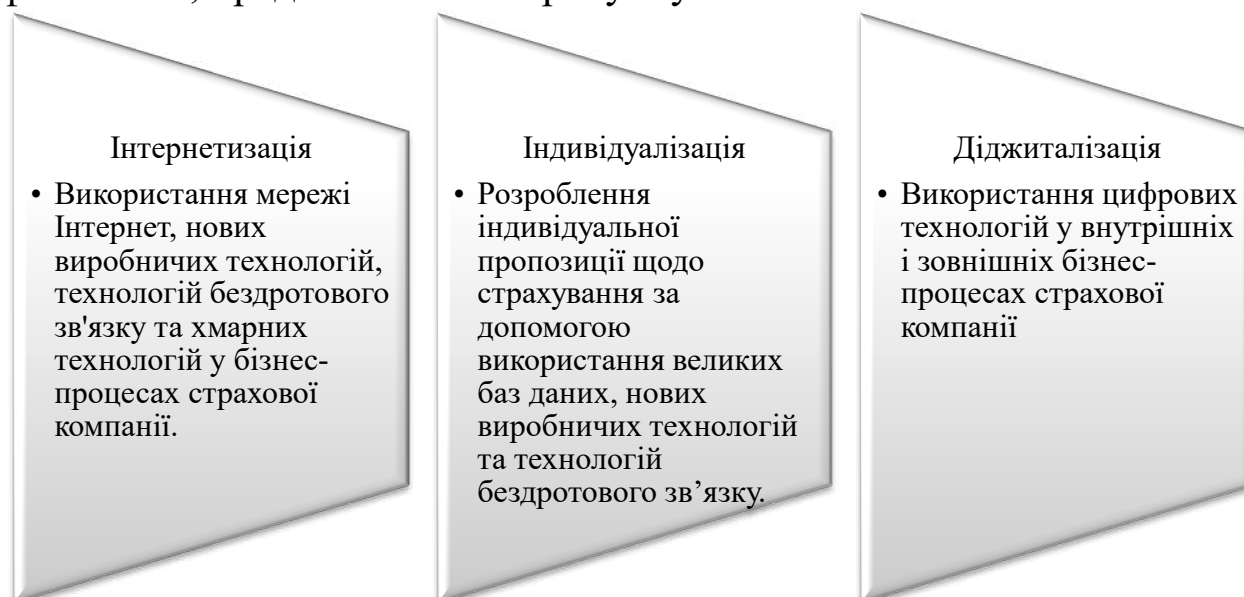


Рисунок 1 Напрями цифровізації страхового ринку України та їх роль у бізнес-процесах страхових компаній

Джерело: [1]

Ті компанії, які інвестували в онлайн останніми роками, зараз, під час кризи, почали повноцінно працювати у віддаленому режимі. Але впровадження якісних онлайн-сервісів вимагає значних інвестицій, тому далеко не всі страховики можуть їх собі дозволити. Допоміжним чинником для розвитку українського ринку страхування може стати продаж такої послуги, як страховий поліс для покриття витрат на лікування COVID-19. Такі страхові поліси можуть стати обов'язковими при виїзді за кордон і будуть користуватися популярністю.

На думку Лесі Щербакової, голови правління СК “Провідна”, страховики будуть інтегрувати у свою роботу цифрові рішення. Ключовою тенденцією можна вважати онлайн-страхування. Погоджуємося, що саме пандемія стала поштовхом для розвитку та переходу як частини бізнес-процесів в онлайн, так і безпосередньо переходу послуг в онлайн. І це тільки початок. Так, фахівці компанії переконані, що ті досягнення в області діджиталізації, що здобули більшість серйозних компаній, розвиватимуться і значно покращать клієнтський досвід. Багато компаній намагалися запустити ті чи інші продукти категорії “мотор” з телематикою. Перший крок зроблено. Очікується поступове зростання інтересу до таких продуктів і збільшення їхньої частки в портфелях.

Отже, посилення глобалізаційних тенденцій, вдосконалення та поширення інтернет-технологій, зростання доступності портативних пристроїв вимагають від страховиків активізації застосування інноваційних інструментів. Потреба у реалізації інноваційних рішень страховими компаніями обумовлюється необхідністю автоматизації бізнес-процесів, застосування цифрових технологій при отриманні, зберіганні та обробці даних, наявності альтернативних каналів збуту, використання ефективних маркетингових ідей.

Список використаних джерел

1. Національний банк України. Стратегія розвитку FinTech в Україні до 2025. Липень 2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/DDWIAwXTdqjdClp> (дата звернення: 25.11.2020).
2. Новини діджиталізації страхової галузі. URL: <https://www.insa.com.ua/uk/blog/novosti-didzhitalizatsii-strahovoj-otrasli/>.
3. Український інститут майбутнього. Україна 2030E – країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html#6-2-2>.
4. Статистика страхового ринку України. URL: <https://forinsurer.com/stat> (дата звернення 13.05.2021).