

**Рагуліна А.О.,**

здобувач вищої освіти обліково-фінансового факультету

Науковий керівник – **Мікуляк К.А.,**

асистент кафедри фінансів, банківської справи та страхування,

Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв

## **ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ СТРАХОВОГО РИНКУ**

Цифровізація є тенденцією до зростання майже в кожному глобальному бізнес-секторі, включаючи страхування. Керівники страхових компаній продовжують розглядати трансформацію як стратегічний імператив, оскільки вона долає виклики, пов'язані зі старінням традиційних систем, а також зростаючим попитом клієнтів на цифрові послуги [1]. Згідно з нещодавніми дослідженнями, більш як дві третини страховиків вважають, що оцифрування платежів є важливою частиною їхнього шляху трансформації [2].

Діджиталізація страхового ринку – це процес використання цифрових технологій для поліпшення процесів страхування та забезпечення кращого обслуговування клієнтів.

Завдяки оцифруванню страхові компанії можуть використовувати такі інструменти, як вебсайти, програми, електронна пошта, соціальні медіа, чат, текстові повідомлення та інші цифрові канали для зв'язку з клієнтами.

Основними напрямками діджиталізації страхового ринку є:

1) онлайн-продажі – можливість купувати страхові поліси через Інтернет, що дозволяє клієнтам зручно і швидко оформлювати страховий захист;

2) використання штучного інтелекту та аналітики даних – це дозволяє страховим компаніям ефективніше оцінювати ризики та прогнозувати виплати;

3) мобільні додатки – це дозволяє клієнтам контролювати свої поліси, отримувати повідомлення про стан свого страхового захисту та здійснювати оплату через мобільний додаток;

4) віртуальні асистенти – це дозволяє клієнтам отримувати швидку відповідь на свої запитання та проблеми, що допомагає забезпечити високу якість обслуговування;

5) блокчейн-технології – це дозволяє страховим компаніям забезпечити безпеку та надійність обробки даних та операцій зі страховими полісами [3].

Але шлях до цифрового бізнесу має певні труднощі, з якими можуть зіткнутися страховики: непрацездатні системи (однією з найбільших проблем є відсутність можливості адаптації до майбутніх операційних моделей), збільшення ризику кібератак та витоку конфіденційної інформації клієнтів. Це може призвести до втрати довіри до страхових компаній та негативно вплинути на їх репутацію. Крім того, діджиталізація може призвести до зменшення кількості робочих місць у страховому секторі, оскільки багато процесів можуть бути автоматизовані та виконуватись без участі людей. Також може виникнути проблема доступності для деяких груп населення, які не мають достатньої

комп'ютерної грамотності або доступу до Інтернету. Це може призвести до зменшення обсягу страхових послуг для цих груп населення [4].

Отже, діджиталізація страхового ринку має свої переваги та недоліки, і важливо знайти баланс між використанням нових технологій та збереженням людського фактора у страховому секторі.

Загальний висновок полягає в тому, що діджиталізація страхового ринку є необхідним кроком для його розвитку та вдосконалення. Це дозволить страховим компаніям забезпечувати більш ефективний та зручний сервіс для клієнтів, а також зменшити витрати на обслуговування.

Впровадження нових технологій, таких як штучний інтелект, аналітика даних та блокчейн, дозволить страховим компаніям більш точно оцінювати ризики та прогнозувати події, що можуть призвести до страхового випадку. Крім того, це дозволить зменшити кількість шахрайства та підробок у страховому секторі.

Таким чином, діджиталізація страхового ринку є важливим етапом у розвитку сучасного бізнесу та має значний потенціал для покращення якості обслуговування та збільшення прибутковості страхових компаній.

#### **Список використаних джерел:**

1. Accelerating Innovation and Digitization Across the Insurance Industry. BNY Mellon. URL: <http://surl.li/gshej> (дата звернення: 10.04.2023).
2. New Data: 67% of Insurance Carriers See Need to Digitize Payments. Pymnts.com. URL: <http://surl.li/gshen> (дата звернення: 10.04.2023).
3. Digital Insurance: Digital Trends in Insurance Industry. Acko General Insurance. URL: <http://surl.li/gshet> (дата звернення: 09.04.2023).
4. Challenges in Moving to Digital Insurance. Digital Experience Software Tailored to Your Needs Liferay. URL: <http://surl.li/gshfa> (дата звернення: 09.04.2023).
5. Сіренко Н.М. Цифровізація фінансової сфери: тенденції та перспективи. URL: <http://surl.li/gsgoo> (дата звернення: 10.04.2023).