

Міністерство освіти і науки України
Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права
Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
(Україна)
Варненський вільний університет Чорноризця Храбра (Болгарія)
Гентський університет (Бельгія)
Сучавський університет ім. Штефана чел Маре (Румунія)
Міжнародний науково-освітній та навчальний центр (Естонія)
Київський національний університет імені Тараса Шевченка (Україна)
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна (Україна)
Київський національний університет будівництва і архітектури (Україна)
Сумський державний університет (Україна)
Сумський національний аграрний університет (Україна)
Національний університет «Запорізька політехніка» (Україна)
Державна установа
«Інститут економіки та прогнозування НАН України» (Україна)
Державна установа
«Інститут демографії та проблем якості життя НАН України» (Україна)
Державна податкова інспекція у м. Полтава Головного управління Державної
податкової служби у Полтавській області (Україна)
Полтавське територіальне відділення Всеукраїнської професійної громадської
організації «Спілка аудиторів України» (Україна)
Торгово-промислова палата України (Україна)



ЗБІРНИК

II Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції «СТАЛИЙ РОЗВИТОК: ВИКЛИКИ ТА ЗАГРОЗИ В УМОВАХ СУЧАСНИХ РЕАЛІЙ»



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

06 червня 2024 року

ПОЛТАВА

Флястер О., професор, завідувач кафедри інноваційного менеджменту
Бамберзький університет імені Отто Фрідріха,
(м. Бамберг, Німеччина)

Скриль В.В., к.е.н., доцент,
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
(м. Полтава, Україна)

ПРОЦЕС ЦИФРОВІЗАЦІЇ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ НА ШЛЯХУ ДО ЄС

Перехід до цифрових технологій у сфері страхування відображає стрімкий розвиток інформаційного суспільства та впровадження новаторських підходів до надання послуг. В контексті інтеграції України до ЄС процес цифровізації страхового ринку України стає особливо актуальним, оскільки відкривається можливість гармонізації стандартів та наближення до європейських практик.

Варто відзначити, що сучасний стан цифровізації страхового ринку в Україні можна описати як поступовий, але нерівномірний процес.

Деякі страхові компанії активно впроваджують цифрові технології та інновації, тоді як інші залишаються на початковому етапі або навіть зволікають з переходом до цифрових рішень. Отже серед проблем та викликів страхового ринку України варто виділити наступні:

1. Недостатня кількість інвестицій у цифрові технології, так на сьогодні багато страхових компаній в Україні стикаються з обмеженими бюджетами на впровадження сучасних інформаційних систем та цифрових платформ.

2. Низький рівень цифрової грамотності як серед клієнтів, так і серед працівників страхових компаній відсутня повна розуміння цифрових технологій та їх можливостей, що ускладнює процес цифровізації.

3. Проблеми кібербезпеки, саме зі зростанням кількості цифрових трансакцій та обробки особистих даних збільшується ризик кібератак та витоку конфіденційної інформації.

4. Нормативне регулювання, варто відзначити відсутність чітких та однакових правил щодо цифрової діяльності у сфері страхування може призвести до непорозумінь та конфліктів між компаніями та регулюючими органами.

5. Нерозвинена інфраструктура, яка проявляється через обмежену доступність швидкого та надійного Інтернет-з'єднання в різних регіонах України ускладнює впровадження та використання цифрових послуг страхових компаній.

Процес цифровізації страхового ринку України на шляху до Європейського Союзу відкриває широкі перспективи та можливості для розвитку та модернізації галузі. Деякі з найважливіших перспектив та можливостей включають:

1. Підвищення конкурентоспроможності. Впровадження цифрових технологій дозволить страховим компаніям підвищити свою конкурентоспроможність, шляхом покращення якості обслуговування клієнтів, оптимізації процесів та розвитку нових продуктів і послуг.

2. Покращення клієнтського досвіду. Цифрові технології дозволяють страховим компаніям створювати зручні та доступні онлайн-сервіси для клієнтів, що підвищує їх задоволеність та відданість бренду.

3. Ефективність та оптимізація процесів. Автоматизація та впровадження штучного інтелекту в різні аспекти страхової діяльності дозволяють зменшити витрати, оптимізувати процеси прийняття рішень та ризик-менеджмент.

4. Розвиток нових продуктів та послуг. Цифрові технології відкривають можливості для розробки та впровадження нових страхових продуктів, які відповідають на потреби сучасного споживача та враховують актуальні тренди.

5. Залучення нових аудиторій. Цифрові канали комунікації дозволяють страховим компаніям легше досягати нових аудиторій, включаючи молодше покоління, яке активно

використовує інтернет та мобільні додатки.

6. Впровадження стандартів ЄС. Наближення до стандартів та практик Європейського Союзу дозволить українським страховим компаніям збільшити довіру інвесторів та клієнтів, а також сприятиме розвитку міжнародного співробітництва.

Цифрові технології дозволяють суттєво спростити бізнес-процеси страхових компаній, починаючи з укладання договору, отримання страхових внесків і закінчуючи поточним обслуговуванням і діями в разі настання страхового випадку, що зменшує витрати часу і коштів як клієнтів, так і страхових компаній. Найважливі компоненти цифровізації наведені в таблиці 1.

Таблиця 1

Найважливіші компоненти цифровізації страхового ринку України [1]

Напрями використання	Компоненти	Характеристика компонентів
1. Зв'язок з клієнтами страхових компаній	Мобільні технології	Надають страховим компаніям можливість зв'язуватися з клієнтами та створювати мобільні застосунки для використання їх у процесі надання страхового захисту.
	Інтернет Програмне забезпечення Мережеві технології Цифрові платформи	Надають страховим компаніям можливість зв'язуватися з клієнтами та надавати послуги онлайн. Розвиток онлайн-платформ для продажу страхових полісів та обслуговування клієнтів.
2. Робота з даними клієнтів страхових компаній	Аналітичні платформи Збір, обробка та аналіз даних Хмарні обчислення Технології ідентифікації	Дозволяють страховикам збирати важливу інформацію, аналізувати та використовувати великі обсяги даних для оцінки ризиків, прогнозування попиту на страхові послуги та покращення процесів управління ризиками.
3. Використання інноваційних технологій у процесі страхування	Інтернет речей (IoT) Біометричні технології Безпілотні технології Робот-радники	Інноваційні технології забезпечують підключення різних пристроїв та об'єктів до Інтернету для передачі та обміну інформацією. IoT дозволяє страховим компаніям вдосконалювати або створювати нові послуги на основі отриманих даних про поведінку клієнта (технологія "pay as you drive"), даних про стан системи безпеки, даних фітнес-трекерів (медичне страхування) тощо.
4. Штучний інтелект (AI)	Технічні засоби, які імітують дії людини та логічне і раціональне прийняття рішень	Штучний інтелект мінімізує потребу втручання людини та забезпечує ефективне прийняття рішень за допомогою більш швидкого та ефективного виконання всіх процесів. Це значно підвищує ефективність страхової діяльності та покращує взаємодію з клієнтами.
5. Блокчейн	База даних у вигляді децентралізованого цифрового реєстру	Використання технології блокчейн важливо для покращення безпеки, автентифікації та управління даними у страховому бізнесі.

Цифрова трансформація страхового сектору в умовах євроінтеграції має значний вплив на бізнес-процеси, продукти та взаємодію з клієнтами. Цифрові технології сприяють модернізації страхового бізнесу, забезпечуючи більш ефективне управління ризиками, зменшення адміністративних витрат та покращення взаємодії з клієнтами.

Список використаних джерел

1. Панченко, О., & Садчикова, І. (2023). Вплив цифрових технологій на розвиток страхового бізнесу. *Проблеми і перспективи економіки та управління*, (4 (36)), 291–301. [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4\(36\)-291-301](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4(36)-291-301).