УДК 368:004

Л. С. Морозова,
д. е. н., професор, професор кафедри фінансів,
Київський державний торговельно-економічний університет, м. Київ
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-2231-0558
І. С. Микитюк,
к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів,
Київський державний торговельно-економічний університет, м. Київ
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0001-5523-0485

DOI: 10.32702/2306-6814.2023.17.49

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СТРАХОВОГО РИНКУ

L. Morozova,
Doctor of Economic Sciences, Professor,
Professor of the Department of Finance, Kyiv State University of Trade and Economics, Kyiv
I. Mikityuck,
PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Finance, Kyiv State University of Trade and Economics, Kyiv

DIGITAL TRANSFORMATION OF THE INSURANCE MARKET

Сучасний етап розвитку економіки України характеризується цифровою трансформацією страхового ринку, що обумовлено розвитком нових інформаційних технологій, інфраструктурними змінами в економіці та новими викликами світового ринку. Широке використання цифрових технологій з кожним днем набуває все більшого значення і стає важливим рушієм не лише фінансового ринку, а й вітчизняної економіки в цілому. Вітчизняна IT-галузь є однією з найкращих у світі, при цьому саме український страховий ринок тільки починає відкривати для себе цей новий термін "цифрова трансформація" або "цифровізація".

В статті авторами було обгрунтовано цілі використання страховиками InsurTech для покращення своїх послуг та робочого процесу, зокрема виділено такі з них: розширена аналітика даних; миттєве надання послуг; послуги P2P; персоналізація послуг; надання послуг з мікрострахування; зниження витрат; виявлення випадків шахрайства. Проаналізовано технології, які зараз використовуються в InsurTech, зокрема штучний інтелект, оптичне розпізнавання символів, чат-боти та цифрові помічники, інтернет речей (IoT), дрони. Визначено, що InsurTech допомагає бізнесу значно скоротити витрати, мінімізувати фактори людського втручання та прискорити процес ухвалення рішень. Підкреслено важливість блокчейн технологій, що дозволяють спростити сам процес укладання угоди, і навіть мінімізувати ризики фальсифікації документів.

Встановлено, що за допомогою рішень InsurTech традиційні страхові компанії можуть вивести свої послуги на новий рівень та відкрити нові клієнтські сегменти. Тому ті підприємства, які лише розглядають можливість використання цифрових технологій у своєму робочому процесі, мають розпочати впроваджувати їх уже зараз. В іншому випадку вони ризикують відстати від конкурентів у своїй ринковій ніші.

The current stage of the development of the economy of Ukraine is characterized by the digital transformation of the insurance market, which is due to the development of new information technologies, infrastructural changes in the economy and new challenges of the world market. The

widespread use of digital technologies is becoming more and more important every day and is becoming an important driver not only of the financial market, but also of the domestic economy as a whole. Insurance companies can use the latest technologies not only to develop new insurance products, but also to improve the efficiency of compliance with regulatory requirements for minimizing insurance risks. Digital transformation of the insurance industry is one of the global trends in the development of the modern financial market. And, although the domestic insurance market is considered the most conservative among the sectors of the financial market, but despite this, there is a tendency to increase the use of digital technologies in the industry. The domestic IT industry is one of the best in the world, while the Ukrainian insurance market is just beginning to discover this new term "digital transformation" or "digitalization".

In the article, the authors substantiated the goals of using InsurTech by insurers to improve their services and workflow, in particular, the following were highlighted: advanced data analytics; instant provision of services; P2P services; personalization of services; provision of microinsurance services; cost reduction;

detection of cases of fraud. Analyzed the technologies currently used in InsurTech, including artificial intelligence, optical character recognition, chatbots and digital assistants, Internet of Things (IoT), drones. InsurTech has been identified as helping businesses significantly reduce costs, minimize human intervention factors, and accelerate decision-making. The importance of blockchain technologies, which make it possible to simplify the process of concluding an agreement, and even minimize the risks of falsification of documents, is emphasized.

It has been established that with the help of InsurTech solutions, traditional insurance companies can take their services to a new level and open new customer segments. Therefore, those enterprises that are only considering the possibility of using digital technologies in their work process should start implementing them now. Otherwise, they risk falling behind competitors in their market niche.

Ключові слова: InsurTech, бізнес-процеси, блокчейн, інтернет речей, цифровізація, цифрові технології, страховий ринок.

Key words: InsurTech, business processes, blockchain, Internet of Things, digitalization, digital technologies, insurance market.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

В умовах сьогодення в світовій спільноті, в тому числі Україні, стрімкого розвитку набувають процеси цифровізації, що проявляється у всіх сферах життя, а саме в побудові цифрових інфраструктур у сфері державного управління, створенні цифрових платформ в освіті, медицині, логістиці та ін. Страховий ринок також істотно відчуває на собі політику цифровізації. Цифровізація страхової діяльності супроводжується вираженими інноваціями, пов'язаними з підвищенням ефективності страхової діяльності, розробкою нових програм страхування, конвергенцією комерційного та взаємного страхування та іншими явищами [1].

Глибока незадоволеність клієнтів страховими послугами та слабка автоматизація бек-офісних операцій сприяли зародженню нового напряму страхування — InsurTech. InsurTech дозволяє страховим компаніям ефективно вирішувати широкий спектр проблем, що зберігаються в галузі, а також надавати більш гнучкі послуги, орієнтовані на нові сегменти ринку.

Ті компанії, які інвестують у рішення InsurTech, набувають конкурентної переваги на ринку. Їм вдається автоматизувати велику кількість щоденних завдань та знизити операційні витрати, надаючи дешевші та швидші послуги своїм клієнтам. В даний час популярність InsurTech стрімко зростає, і все більше традиційних страхових компаній шукають способи співпраці з постачальниками послуг IT для оновлення своїх застарілих систем. Отже, впровадження сучасних цифрових технологій у страхуванні та ринку InsurTech, залучення найпередовіших іноземних компаній в Україну Глибока незадоволеність клієнтів страховими послугами та слабка автоматизація бек-офісних операцій сприяли зародженню нового напряму страхування — InsurTech, що дозволяє страховим компаніям ефективно вирішувати широкий спектр проблем, що зберігаються в галузі, а також надавати більш гнучкі послуги, орієнтовані на нові сегменти ринку.

Ті компанії, які інвестують у рішення InsurTech, набувають конкурентної переваги на ринку. Їм вдається автоматизувати велику кількість щоденних завдань та знизити операційні витрати, надаючи дешевші та швидші послуги своїм клієнтам. В даний час популярність InsurTech стрімко зростає, і все більше традиційних страхових компаній шукають способи співпраці з постачальниками послуг IT для оновлення своїх застарілих систем.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Аналіз існуючих публікацій з тематики дослідження дозволяє стверджувати, що певні аспекти цифровізації страхового ринку досліджувалися в роботах іноземних та вітчизняних науковців, зокрема Баранової В.,

Волосович С., Клапків Ю., Попової Л., Приказюк Н., Ромашко О.

Проте важливі аспекти розвитку цифрових технологій на ринку страхових послуг є не до кінця дослідженими і потребують подальшого вивчення, уточнення та систематизації.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Завдання дослідження полягають у комплексному вивченні питань щодо визначення напрямів розвитку цифрових трансформацій на ринку страхових послуг.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Страховий ринок — один із найбільш консервативних ринків, учасники якого традиційно з великою обережністю підходять до впровадження будь-яких нових технологій. Але швидкий розвиток цифрових послуг вже зараз показує, що нові рішення на основі блокчейн, штучного інтелекту та робототехніки можуть повністю змінити картину традиційного ринку страхових послуг.

В останні кілька років спостерігається, як новий набір цифрових продуктів і послуг увійшов у лексику страхової галузі, наприклад страхування на основі використання, peer-to-peer-страхування, машинне навчання, боти-помічники та таке явище, як Інтернет речі. InsurTech пронизує практично всі аспекти страхування — від обслуговування клієнтів, продуктів, андеррайтингу та ціноутворення, до маркетингу та дистрибуції.

Що стосується маркетингу та дистрибуції, індустрія InsurTech стикається з такими питаннями, як інтернет-маркетинг та рекламна діяльність, що інколи провокують умови, які не всі страховики здатні витримати. Не у кожного учасника ринку достатньо ресурсів для створення настільки нових рішень, кардинальної зміни підходу. Є велика кількість компаній, що пропонують готові рішення для компаній інтегрувати страхові послуги безпосередньо у свої веб-сайти чи додатки через готові конструктори інтерфейсів та API [2].

Найважливіші комплексні зміни торкнулися процесу андеррайтингу — аналізу страхових ризиків та оцінки ставок страхування. Технології великих даних дозволяють ефективно збирати статистичну інформацію про можливі ризики. Страхування техніки, такої як автомобільний та залізничний транспорт, морські та повітряні судна, використання систем супутникового стеження дозволяє надійно контролювати об'єкт страхування. Для будівельних конструкцій інспекція їх стану із застосуванням дронів дає можливість значно підвищити точність оцінки страхових ризиків.

Фірми InsurTech, які беруть участь у андеррайтингу та ціноутворенні, повинні оцінювати страховий ландшафт, що регулює розробку продукту, або ризик, що потенційно може перешкоджати різним страховим нормам.

У роботі з клієнтами цифрові зміни торкнулися насамперед клієнтського сервісу. Широке застосування систем розпізнавання мови та чат-ботів дає можливість обслуговувати вхідні дзвінки в режимі 24/7. Крім того, таким чином страхові компанії можуть значно скоротити витрати на клієнтський сервіс.

Інша важлива перевага чат-ботів на основі AI — це можливість в режимі реального часу адаптувати страховий продукт до потреб клієнта. У ситуації, коли людям потрібен значний час для розрахунків та узгоджень, штучний інтелект може моментально сформувати для клієнта індивідуальну пропозицію з урахуванням як її вимог, так і регламентів страхової компанії. Крім того, технології блокчейн дозволяють спростити сам процес укладання угоди, і навіть мінімізувати ризики фальсифікації документів.

Більшість InsurTech-стартапів зараз використовують AI та машинне навчання. Здатність AI та машинного навчання аналізувати такий великий обсяг даних на дуже деталізованому рівні змушує регуляторів замислюватися над різними питаннями захисту споживачів, такими як конфіденційність даних, справедливість, дискримінація та кібербезпека.

Крім можливості запропонувати клієнту більш гнучкий адаптований набір страхових послуг, застосування штучного інтелекту дає можливість сформувати дуже широку лінійку страхування. Фактично, для будь-якої галузі можна створити комплексний продукт + послуга страхування. Наприклад — персональні знижки на послуги зі страхування життя для клієнтів, які мають пристрої дистанційного медичного моніторингу.

Отже, основними цілями використання страховиками InsurTech для покращення своїх послуг та робочого процесу є:

розширена аналітика даних — використовуючи аналітику великих даних, страхові компанії можуть виконувати більш точну оцінку параметрів ризику, краще прогнозувати страхові події, приймати рішення, що базуються на даних, та надавати своїм клієнтам інструменти, які можуть допомогти в оцінці різних планів страхування з метою вибору найкращого варіанту;

миттєве надання послуг — клієнтам більше не потрібно відвідувати звичайні установи, щоб придбати чи продовжити страхові послуги. Натомість вони можуть замовити їх онлайн або через мобільний додаток;

послуги P2P — компанії можуть надавати послуги групі людей, готових покривати аналогічні ризики, тобто, страховий платіж розподіляється між групою громадян, і вони користуються послугою до закінчення дії договору. У разі настання страхового випадку страхувальник отримує відшкодування, а решта суми рівномірно розподіляється між учасниками;

персоналізація послуг — страхові компанії можуть покращити свою присутність в Інтернеті, надаючи свої послуги через різні інтернет-джерела, наприклад, соціальні мережі, спеціально розроблені мобільні та вебдодатки тощо. Це допомагає встановити тісні відносини зі своїми клієнтами та дізнатися більше про якість послуг. Крім того, використовуючи пристрої, мобільні додатки, і технології Інтернету речей, страхові компанії отримують доступ до більш широкого спектру інформації про своїх клієнтів, яка аналізується за допомогою інструментів великих даних;

надання послуг з мікрострахування — включення та виключення страховки під час необхідності — це нова тенденція, популярність якої стрімко зростає. Таким чином, споживачі можуть платити лише тоді, коли вони

користуються послугою, наприклад, при погодинній оренді автомобілів, подорожах тощо;

зниження витрат — страхові компанії можуть значно скоротити свої операційні витрати та прискорити багато з них, використовуючи автоматизацію завдань. Кожне завдання може бути оброблено за допомогою передових інструментів аналітики та повністю або частково автоматизовано за допомогою програмного забезпечення та робототехніки. В результаті компаніям знадобиться менше співробітників, а їхня робота буде більш ефективною;

виявлення випадків шахрайства — питання виявлення шахрайства може бути вирішене за допомогою передиктивної аналітики. Штучний інтелект може аналізувати правила страхування у комбінаціях та моделювати можливі події, надаючи власникам бізнесу способи звести ризик недобросовісного використання послуг до мінімуму.

Щоб ефективно надавати послуги, описані вище, страхові компанії впроваджують у свої рішення новітні цифрові технології, зокрема:

Штучний інтелект лежить в основі багатьох функцій, які можуть бути реалізовані в рішеннях InsurTech. Найбільш значущими функціями, що підтримуються штучним інтелектом, є просунута та передиктивна аналітика. Штучний інтелект може швидко опрацьовувати великі обсяги даних і знаходити в них існуючі закономірності. Порівнюючи ці закономірності, штучний інтелект надає страховикам остаточні результати, які можуть використовуватиме подальшого аналізу.

Оптичне розпізнавання символів — це ще один інструмент, керований штучним інтелектом, який розрізняє друковані або рукописні тексти, перетворюючи їх на цифровий формат. Ця технологія може допомогти компаніям позбутися великих архівів з паперовими документами і перетворити їх на зручні цифрові ресурси.

Чат-боти та цифрові помічники також значною мірою спираються на штучний інтелект. Ці програмні агенти можуть допомогти компаніям спростити спілкування зі своїми клієнтами, забезпечуючи цілодобову підтримку клієнтів.

Інтернет речей (IoT). Страхові компанії знайшли широке застосування технології Інтернету у своїх послугах. Вони пропонують клієнтам вибіркові знижки, якщо вони використовують інтелектуальні пристрої, які допомагають мінімізувати ризики страхових випадків. Наприклад, встановити у своїх будинках датчики повені чи пожежі або забезпечити їх лічильниками пробігу автомобілів та регуляторами перевищення швидкості та багатьом іншим. Крім зниження ризику, він також може бути використаний для персоналізації страхування. Наприклад, на основі індивідуальних показників здоров'я, що надаються різними пристроями, що носяться.

Дрони. Використовуючи дрони, компанії InsurTech можуть ефективно контролювати великі території, такі як сільськогосподарські угіддя, щоб запобігти втраті врожаю або будь-якій іншій шкоді. Більше того, посилені програмним забезпеченням на основі штучного інтелекту дрони можуть оглядати ці території та приймати рішення про виплати зі страхових випадків. Таким чином, InsurTech допомагає бізнесу значно скоротити витрати, мінімізувати фактори людського втручання та прискорити процес ухвалення рішень.

Технології, що використовуються на ринку страхових послуг, можуть вплинути на скорочення недоліків дистрибуції, зокрема через обмеження проблеми асиметрії інформації, зменшення операційних витрат і зниження бар'єрів контакту із клієнтом.

Технологія блокчейн відома своєю підвищеною безпекою та прозорістю. Страхові компанії також широко використовують ці функції у своїх додатках. За допомогою блокчейну страхові компанії можуть значно підвищити прозорість даних та зменшити поділ між страховиком, перестраховиком та клієнтом. Дані стають видимими та відстежуваними для кожного учасника, тому перестраховику не потрібно просити страховика надати клієнту будь-які додаткові документи.

Більше того, деякі страхові компанії використовують смарт-контракти для регулювання відносин зі своїми клієнтами. Вчиняючи таким чином, вони уникають будь-яких невизначеностей та двозначностей у правилах страхування, оскільки для виконання цих смарт-контрактів правила мають бути написані простою та ясною мовою.

Створюючи індивідуальне програмне забезпечення для страхування, компанії можуть бути впевнені, що їх цифрові рішення включатимуть лише необхідну для їхнього бізнесу функціональність. Більше того, у разі будь-яких змін у їх бізнес-цілях вони завжди можуть додавати або видаляти автономні функції, не торкаючись будь-яких основних функціональних можливостей. Окрім використання лише важливих бізнес-функцій, компанії можуть доповнити своє програмне забезпечення найновішими технологіями — від штучного інтелекту для розширеної аналітики до блокчейну з метою підвищення прозорості.

Отже, технологічна парадигма, пов'язана з широким використанням інформаційних технологій, трансформує моделі страхової діяльності та страхової дистрибуції. Страховий ринок зазнає суттєвих перетворень та трансформацій, в основі яких зосередженні технологічні інновації. Ці новітні зміни призводять до створення нової фінансової екосистеми, в якій, крім традиційних інституцій, є суб'єкти, що знаходяться поза фінансовим сектором та трансформують спосіб надання страхових послуг [3, с. 254].

Дослідження PwC визначає три ключові напрямки вдосконалення цифрової трансформації страхової галузі. По-перше, страховики погоджуються з високою стратегічною значущістю цифрової трансформації для успіху їх компанії, але вони намагаються розкрити весь її потенціал. Однак, оскільки пандемії продовжують діяти як прискорювачі, очікується, що їхній імпульс до впровадження більших цифрових можливостей у масштабі зросте.

По-друге, минулі інвестиції в цифрові платформи самообслуговування та роботизовану автоматизацію процесів (RPA) виявилися успішними. Таким чином,

бюджети були зміщені для врахування нових варіантів використання у сфері штучного інтелекту і для розкриття додаткового потенціалу аналітики даних, особливо в тому, що стосується автоматизації та прискорення процесів розгляду претензій і обслуговування клієнтів. 5 з 6 страховиків очікують, що штучний інтелект буде основною частиною способу надання послуг протягом наступних 3—5 років.

По-третє, страховики визнають, що їм потрібні нові способи внесення змін у робочу силу, щоб сприяти справжньому цифровому мисленню в організації. Незважаючи на те, що страховики впроваджують нові технології з певним впливом, вони повідомляють про меншу увагу до підтримки організаційної структури у відповідності з технологічними змінами [8].

Найбільшою перешкодою для страховика на шляху до цифрової організації є управління змінами. Компанії повинні внести структурні зміни, щоб забезпечити стійкий вплив своїх нових технологій і підвищити кваліфікацію своєї робочої сили, часто шляхом усунення прогалин у цифрових навичках через співпрацю з технологічними компаніями.

ВИСНОВКИ З ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

InsurTech це відносно нова технологія, яка вже ефективно трансформує страхову галузь. Страхові компанії використовують новітні технології для покращення своїх цифрових рішень та надання якісних послуг своїм клієнтам, а також самим замовникам.

За допомогою рішень InsurTech традиційні страхові компанії можуть вивести свої послуги на новий рівень та відкрити нові клієнтські сегменти. Тому ті підприємства, які лише розглядають можливість використання цифрових технологій у своєму робочому процесі, мають розпочати впроваджувати їх уже зараз. В іншому випадку вони ризикують відстати від конкурентів у своїй ринковій ніші.

Незважаючи на той факт, що сфера страхування відстає від банківської індустрії в технологічному плані, вона знаходиться в унікальному становищі, що дозволяє їй відчути всі переваги блокчейн. Нова технологія може допомогти багатьом гравцям індустрії впоратися з конкурентними викликами, включаючи слабкий інтерес клієнтів до страхових продуктів, обмежене зростання на розвинених ринках та тенденцію загального переходу на цифрові технології. Є три категорії для страхування: що забезпечують зростання, що підвищують ефективність та знижують витрати за рахунок автоматизації ключових процесів. Зростає інтерес до таких технологій, як штучний інтелект та машинне навчання, які можна використовувати для більш ефективного керування потребами. Немає сумнівів, що інвестиції у FinTech та IsurTech зростатимуть рік у рік.

Література:

1. Попова Л. В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління / Гроші, фінанси і кредит. 2022. № 5. URL: https://reicst.com.ua/pmt/issue/view/issue_5_2022

2. Seliverstova L. S. Trends in the development of the Ukrainian insurance market. Товари і ринки. 2018. № 1. С. 135—144.

3. Клапків Ю. М. Ринок страхових послуг: концептуальні засади, технічні інновації та перспективи розвитку: монографія. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 568 с.

4. Приказюк Н., Пукіш О. Маркетингові стратегії страховиків в умовах діджиталізації: сучасна практика та перспективи розвитку. Економічний аналіз. 2022. Том 32. № 1. С. 236—247. URL: www. econa.org.ua

5. Селіверстова Л.С., Трухан Д. А. Підходи до розвитку кіберстрахування як сегменту глобального страхового ринку. Економіка та держава. 2020 № 1. С. 23—26.

6. Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку (Директива про електронну комерцію): Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради від 8 черв. 2000 р. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_224/page

7. Seliverstova L., Tkachenko N. Trends in the development of the Ukrainian insurance market. Інвестиції: практика та досвід. 2020. С.10—14.

8. Цифрова трансформація страхової галузі. Чи достатньо швидко діють страховики? URL: https://forinsurer.com/news/22/08/10/41610

References:

1. Popova, L. V. (2022), "Modern Trends in the Development of Digital Technologies in Insurance", Hroshi, finansy i kredyt, vol. 5, available at: https://reicst.com.ua/pmt/issue/view/issue_5_2022 (Accessed 15 Aug 2023).

2. Seliverstova, L. S. (2018), "Trends in the development of the Ukrainian insurance market", Tovary i rynky, vol. 1, pp. 135—144.

3. Klapkiv, Yu. M. (2020), Rynok strakhovykh posluh: kontseptual'ni zasady, tekhnichni innovatsii ta perspektyvy rozvytku [The market of insurance services: conceptual foundations, technical innovations and prospects for development], TNEU, Ternopil', Ukraine.

4. Prykaziuk, N. and Pukish, O. (2022), "Marketing strategies of insurers in conditions of digitalization: modern practice and prospects for development", Ekonomichnyj analiz, vol. 32. 1, pp. 236—247.

5. Seliverstova, L. and Truhan, D. (2020), "Approaches to the development of cyber insurance as a segment of the global insurance market", Ekonomika ta derzhava, vol. 1, pp. 23—26.

6. European Parliament and of the Council (2000), "On some legal aspects of information services, in particular, electronic commerce, in the domestic market (Directive on electronic commerce)", available at: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_224/page (Accessed 15 Aug 2023).

7. Seliverstova, L. and Tkachenko, N. (2020), "Trends in the development of the Ukrainian insurance market", Investytsii: praktyka ta dosvid, vol. 3, pp.10—14.

8. Forinsurer (2022), "Digital transformation of the insurance industry. Are insurers acting fast enough?", available at: https://forinsurer.com/news/22/08/10/41610 (Accessed 15 Aug 2023).

Стаття надійшла до редакції 24.08.2023 р.