

С. О. Кириченко,
к. е. н., доцент кафедри економіки і підприємництва,
Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6195-5204>
С. І. Свистун,
студент, Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-5397-673X>

DOI: 10.32702/2306-6814.2024.11.162

ВПЛИВ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ НА ЗМІНИ У СТРАХОВОМУ СЕКТОРІ

S. Kyrychenko,
PhD in Economics, Professor, Professor of the Department of Economics
and Entrepreneurship, Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute
S. Svystun,
Student, Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute

THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON CHANGES IN THE INSURANCE SECTOR

Стаття аналізує сучасні тенденції та виклики, з якими стикається страховий ринок у контексті цифрової трансформації. Детально розглядається, як діджиталізація впливає на кожен аспект страхування, починаючи від взаємодії з клієнтами до внутрішніх процесів управління компаніями. Зокрема, у статті обговорюється, як новітні технології, такі як штучний інтелект та глобальний доступ до великих даних, революціонізують процеси, підвищують оперативну ефективність і дозволяють страховикам краще адаптуватися до зростаючих очікувань клієнтів та складнощів сучасного ринку. Особлива увага приділяється впливу цифрових інновацій на підвищення рівня захисту даних та боротьбу з фінансовими злочинами через автоматизацію збору та аналізу інформації. Стаття спрямована на визначення актуальності та необхідності постійного впровадження інновацій у страхові компанії для збереження їх конкурентоспроможності на швидко змінюваному ринку.

This article examines the profound impact of digital transformations on the insurance sector, analyzing the emerging trends and challenges that reshape the market landscape. With a focus on how digitalization influences every facet of insurance operations — from client interactions to internal management processes — the article offers an in-depth exploration of modern technological integrations within the industry.

The discussion highlights the pivotal role of advanced technologies such as artificial intelligence (AI) and the widespread accessibility to big data. These technologies are revolutionizing industry processes, increasing operational efficiency and enabling insurers to meet evolving customer expectations in today's complex marketplace and increase their own market competitiveness. The article further investigates how digital innovations contribute significantly to improving data protection measures and combatting financial crimes, emphasizing the automation of data collection and analysis as a critical function.

In a detailed analysis, the authors examine the various ways in which digital tools and artificial intelligence are being utilized to refine risk assessment processes, claim management, and customer service, thereby facilitating more personalized and responsive service offerings. The transformation spurred by digitalization not only helps in managing traditional risks more effectively but also addresses emerging challenges such as cyber threats and data privacy concerns.

Furthermore, the article reflects on the necessity for continuous innovation within insurance companies. It posits that to maintain competitiveness in a rapidly evolving market, these companies must integrate new technologies into their operations and strategy. By doing so, they can better respond to the changing needs of their clientele and anticipate future market developments.

This article aims to underscore the importance of embracing digital transformations in the insurance sector and provides a comprehensive overview of its impacts on various aspects of business operations.

Ключові слова: страхування, цифровізація, технології, трансформація, дані, галузь економіки, користувачі, штучний інтелект, послуги.

Key words: insurance, digitalization, technology, transformation, data, industry, users, artificial intelligence, services.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Діджиталізація трансформує кожен сектор господарства і страхування в тому числі. Цей процес відкриває нові можливості для розвитку та підвищення ефективності страхової галузі, проте діджиталізація з одного боку дозволяє краще організовувати роботу надавачів страхових послуг, а з іншого — вимагає швидкої адаптації для управління новими ризиками та наражає компанії на новітню небезпеку та виклики. Користувачі, в міру того, як вони звикають до використання цифрових технологій у повсякденному житті, формують очікування від свого страховика: негайна допомога 24/7, безперебійне багатоканальне обслуговування, більша автономія, швидкий доступ до послуг тощо. Постійно зростаючий попит страхувальників до новітніх технологій змушує страховиків активно впроваджувати цифрову стратегію: продукти, адаптовані до онлайн-андеррайтингу, нові цифрові клієнтські кабінети, формування онлайн-полісів тощо. Щоб протистояти новій конкуренції та прискореній діджиталізації, страховики не мають іншого вибору, окрім як технологічно трансформуватися. Саме тому сьогодні важливо вивчати теоретичні і практичні особливості впливу цифровізації на страховий ринок.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Вплив цифрових змін на діяльність страхового ринку досліджували Базилевич В., Заволока Ю., Чвертко Л., Яворська Т., Козьменко О. та інші; також тему багаторазово розглядалась в Інтернет-публікаціях, виданнях і журналах.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Галузь страхування в сучасних умовах все більше користується попитом, при цьому вона постійно змінюється відповідно до запитів страхувальників, особливо в умовах цифрових перетворень, відтак до основних завдань цієї статті належать: проаналізувати вплив цифровізації на страховий ринок, досліджуючи як технологічні інновації трансформують основні аспекти бізнесу, включно з управлінням даними, взаємодією з клієнтами та внутрішніми процесами; вивчити виклики та можливості, які виникають у зв'язку з цифровою трансформацією; розглянути, як штучний інтелект і доступ до великого обсягу даних можуть використовуватись для покращення послуг і продуктів страховиків; підкреслити роль інновацій у страхуванні.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Страхування — це важливий фінансовий механізм, що дозволяє фізичним особам, компаніям чи іншим організаціям зменшити фінансовий ризик, розподіливши потенційні втрати серед багатьох учасників. Це відбувається через створення фонду, до якого вносяться премії учасників, а у разі настання страхового випадку, з цього фонду виплачуються кошти на покриття збитків [1]. Страхування зменшує фінансовий тягар, який може впасти на одну особу або компанію, а також страхова галузь дозволяє знизити ризик для підприємців, що сприяє збільшенню інвестицій у потенційно прибуткові проекти. Страхування, хоч і є невиробничою галуззю, проте сприяє економічній стабільності та розвитку, захищаючи від фінансових втрат і сприяючи інвестиційній діяльності.

Останні технологічні досягнення прискорили темпи діджиталізації та відкрили нові перспективи для аналізу й опрацювання даних. Найбільш перспективними є технології, які дозволяють ефективніше збирати, оцінювати, опрацьовувати та захищати дані. Безумовно, на першому плані інновацій сьогодні є штучний інтелект (ШІ). Обробляючи неструктуровані дані, ШІ дозволяє автоматизувати процеси, які раніше виконувалися вручну, звільняючи працівників від деяких завдань. Крім того, працюючи з великими даними, ШІ дозволяє підвищити рівень і обсяг оцінки ризиків, а також покращити моделювання та контроль.

Майже всі сектори бізнесу в усьому світі перейшли на цифрові технології, включаючи страхування. Світ, і зокрема сфера ризиків, зараз розвивається безпрецедентними темпами, тому страхування потребує деяких трансформацій, щоб ефективніше захищати страхувальників. Можна виділити дві ключові тенденції, які стали причиною запровадження інновацій: постійно зростаюча складність ризиків, з якими ми стикаємося в суспільному масштабі, і експоненціальне зростання кількості інформації та інструментів штучного інтелекту.

З розвитком галузі постійно з'являються нові ризики: викрадення конфіденційних даних, програми-вимагачі, параліч системи тощо. У 2021 році кожен шостий бізнес заявив про ризик банкрутства внаслідок кібератаки, що свідчить про катастрофічні наслідки цих атак. Таким чином, страховики мають можливість надавати кращу підтримку своїм клієнтам, розробляючи нові продукти. Ризики, пов'язані з кіберстрахуванням є порівняно новими та малодослідженими, але в сучасному світі вони набувають все більшої актуальності. Численні аналітичні дослідження вказують на те, що з кожним роком світова економіка все частіше страждає від кібератак. Внаслідок цього кіберстрахування набуває суттєвого значення. Даний вид страхових послуг передбачає захист від пошкодження даних, їх крадіжки, пошкодження конфіденційності інформації та її втрати тощо.

Для того, щоб цифрова трансформація страхових компаній була ефективною, необхідно вирішити два завдання:

— трансформація клієнтського досвіду: криза у сфері охорони здоров'я, пов'язана з поширенням вірусу COVID-19, суттєво прискорила використання електронних послуг, зокрема через запровадження повністю цифрових клієнтських зон. У страховій галузі діджиталізація дозволяє збільшити кількість точок взаємодії користувача і надавача відповідних послуг (веб-сайти, соціальні мережі, підключені відділення, додатки тощо), а також її способів (електронна пошта, SMS, відео, дзвінки тощо). При цьому для традиційних страхових продуктів пропозиції повинні бути більш зрозумілими та доступними в цифровому плані (наприклад, простіші запитання, швидший доступ, легша процедура онлайн-підпису договорів). Виклик для страховиків полягає в тому, щоб інтегрувати клієнтський досвід у свою пропозицію продуктів і послуг, для цього їм потрібно постійно відстежувати і прогнозувати потреби та запити страхувальників.

— формування ціни за допомогою нових технологій: для страховиків нові технології — це основні інструменти цифрової диференціації. ШІ матиме значний вплив на всі елементи страхового ланцюжка створення вартості

послуг — штучний інтелект використовується, щоб скоротити час обробки запиту та підвищити рівень задоволеності клієнтів. Нині ШІ також застосовується для кращого виявлення шахрайства з деклараціями в автострахованні та страхуванні особистого захисту; до того ж дані алгоритми можуть навіть ідентифікувати крадіжку особистих даних і блокувати підозрілі поліси страхування, створені онлайн. Впровадження процесів автоматизації здатні підвищувати операційну ефективність внутрішніх процесів, виконуючи низку корисних функцій: розпізнавання документів, категоризація супровідних файлів, аналіз електронної пошти для визначення пріоритетів і спрямування листів до потрібних менеджерів тощо.

Важливо зауважити, що нині цифрові технології лежать в основі успіху нових гравців страхової сфери. Сьогодні ми маємо доступ до величезної кількості даних і нових технологій, таких як супутники, дрони і датчики, що дозволяють нам оцінювати інциденти в режимі реального часу. Таким чином, страховики можуть відповідати високим очікуванням споживачів за допомогою використання новітніх технологій для аналізу та опрацювання інформації. Дані та технології є незаперечними важелями для оптимізації процесів діяльності, досягнення операційної досконалості та покращення клієнтського досвіду [3].

Клієнтський досвід є однією з перших перепон для традиційних страховиків, які часто мають обмежені цифрові можливості або взагалі не мають їх. Сучасні споживачі очікують, що зможуть легко оформлювати поліси та керувати ними, зокрема онлайн. Саме тому канадська страхова компанія Premier Life Insurance уклала партнерство зі стартапом PolicyMe з Торонто, щоб запропонувати 100% онлайн андеррайтинг зі страхування життя — жодних паперів, телефонних дзвінків чи зустрічей з агентом; заявки приймаються менш ніж за 20 хвилин, порівняно з 4—6 тижнями при звичайному андеррайтингу [4]. Цифровізація дозволила збирати дані про клієнтів, які потім використовуються для персоналізації послуг страхування, тобто страхові компанії можуть пропонувати продукти, адаптовані до потреб і поведінки страхувальників, що підвищує їх задоволеність і лояльність. Послуги, що пропонуються гравцями в новій економіці, засновані на даних, є надзвичайно персоналізованими. страхова індустрія намагається цим, щоб вирішити дуже важливу проблему сектору — занадто жорсткі контракти, погано адаптовані до реальних потреб клієнтів. Наприклад, Insurtech Leoscare пропонує профілактичні послуги, що базуються на спостереженні за потребами страхувальників. Це робить бот TakeCare на основі штучного інтелекту та відкритих даних, що надаються Міжвідомчою обсерваторією безпеки дорожнього руху. TakeCare може попереджати водіїв, коли вони в'їжджають у зони підвищеного ризику, щоб запобігти виплатам страхових відшкодувань [5].

Цифровізація в страховому секторі також мала значний вплив на внутрішнє управління компаніями, дозволяючи раціоналізувати процеси, оптимізувати витрати та трансформувати методи роботи загалом. Оптимізація процесів управління за допомогою новітніх технологій дає змогу дематеріалізувати документи, що скорочує час їх опрацювання, а також полегшує доступ до

них і обмін між різними відділами компанії. Цифровізація дозволила створити цифрові платформи керування контрактами, які дозволяють страховим компаніям зменшити витрати, пов'язані з ручним керуванням та дозволяють ефективніше працювати з даними клієнтів, що підвищує ефективність роботи компанії в цілому [6].

ВИСНОВОК

Діджиталізація принесла багато переваг страховому сектору, зокрема з точки зору відносин з клієнтами, внутрішнього управління та ціноутворення. Персоналізація клієнтського досвіду, автоматизація управління та цифровізація андеррайтингу — це одні з наймасштабніших переваги, отримані страховиками внаслідок цифрової трансформації. До того ж була значно покращена боротьба з шахрайством завдяки використанню штучного інтелекту та автоматизації збору й обробки даних.

У сучасному контексті вкрай важливо, щоб компанії в секторі страхування прискорили свою цифрову трансформацію, щоб залишатися конкурентоспроможними на ринку, щоб постійно розвивається. Інновації мають бути основою їхньої стратегії, щоб задовольняти мінливі потреби клієнтів і прогнозувати розвиток ринку. Важливо продовжувати цифрову трансформацію, знайшовши баланс між впровадженням процесів цифровізації та збереженням людської праці, і цим самим забезпечувати стаке та процвітаюче майбутнє страхової галузі.

Література:

1. Базилевич В. Д. Страховий ринок України: монографія. Київ: Товариство "Знання", КОО, 2014. 374 с.
2. Тульчинська С.О. Цифровізація як фактор розвитку регіональних економічних систем в умовах становлення постіндустріального суспільства. Інвестиції: практика та досвід. 2023. №6. С. 13—17. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/1218/1227> (дата звернення: 04.05.2024).
3. Гавадзин Н. О., Запукхлий Р. І., Григорська Н. М., Гребенюк Н. В. Цифровізація страхування. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Ужгород, 2023. №48. С. 14—17. URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/48_2023ua/УЖНУ_№48_2023.pdf (дата звернення: 04.05.2024).
4. CGI. Transformation numerique dans l'assurance: les defis sont devant nous! L'argus de l'assurance. 2022. URL: <https://www.argusdelassurance.com/tech/transformation-numerique-dans-l-assurance-les-defis-sont-devant-nous.202482> (дата звернення: 04.05.2024).
5. Страхова компанія "Leocare". Офіційний сайт. URL: <https://leocare.eu/fr/> (дата звернення: 04.05.2024).
6. Sacha G. Digitalisation assurance: nouveaux risques et opportunités. L'assurance en mouvement. 2023. URL: <https://www.lassuranceenmouvement.com/2023/12/21/digitalisation-assurance-nouveaux-risques-et-opportunités/> (дата звернення: 04.05.2024).

References:

1. Bazylevych, V. D. (2014), Strakhovyy rynek Ukrainy [The insurance market of Ukraine], Tovarystvo "Znannia KOO", Kyiv, Ukraine.

2. Tulchynska, S.O. (2023), "Digitalization as a factor of the regional economic systems' development under the establishment of a post-industrial society", Investysii: praktyka ta dosvid, vol. 6, pp. 13—17. Available at: <https://nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/1218/1227>, (Accessed 4 May 2024).

3. Havadzyn, N. O. Zapukhlyj, R. I. Hryhorska and N. M. Hrebeniuk, N. V. (2023), "Digitalization of insurance", Naukovyj visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu, vol. 48, pp. 14—17. Available at: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/48_2023ua/УЖНУ_№48_2023.pdf, (Accessed 4 May 2024).

4. CGI (2022), "Digital transformation in the insurance industry: the challenges lie ahead!". L'argus de l'assurance. Available at: <https://www.argusdelassurance.com/tech/transformation-numerique-dans-l-assurance-les-defis-sont-devant-nous.202482>, (Accessed 4 May 2024).

5. The official site of insurance company "Leocare" (2024), available at: <https://leocare.eu/fr/>, (Accessed 4 May 2024).

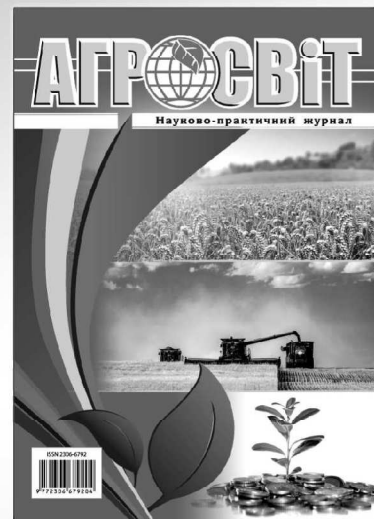
6. Sacha G. (2023), "Insurance digitization: new risks and opportunities", L'assurance en mouvement. Available at: <https://www.lassuranceenmouvement.com/2023/12/21/digitalisation-assurance-nouveaux-risques-et-opportunités/>, (Accessed 4 May 2024).

Стаття надійшла до редакції 14.05.2024 р.

АГРОСВІТ

<https://nayka.com.ua>

Передплатний індекс: 23847



Виходить 24 рази на рік

Журнал включено до переліку
наукових фахових видань України
з ЕКОНОМІЧНИХ НАУК (Категорія «Б»)

Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292