

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СТРАХОВОГО СЕКТОРУ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

У епоху стрімкого технологічного прогресу цифрова трансформація стала невід'ємною частиною розвитку всіх галузей економіки, і страховий сектор не є винятком. Цифрова трансформація у страхуванні являє собою комплексний процес інтеграції інноваційних технологій та переосмислення бізнес-моделей з метою підвищення ефективності, покращення клієнтського досвіду та створення нових можливостей для зростання. Однак впровадження цих змін не є простим завданням. Страховий сектор, традиційно відомий своєю консервативністю, сьогодні стикається з низкою викликів у процесі цифровізації:

1. **Захист персональних даних:** Відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних», страхові компанії зобов'язані забезпечувати належний захист цих даних від випадкових втрат або знищення та від незаконної обробки [1]. З розширенням цифрових послуг обсяги зібраних даних зростають, що підвищує відповідальність страховиків за їх збереження.

2. **Посилення кібербезпеки:** Цифровізація збільшує вразливість страхових компаній до кіберзагроз. Виникає необхідність значних інвестицій у системи захисту від кібератак та навчання персоналу з питань інформаційної безпеки.

3. **Адаптація до регуляторних вимог:** Страховий ринок характеризується жорстким регулюванням, яке не завжди встигає за темпами технологічного розвитку. Інноваційні бізнес-моделі та технології можуть створювати правові колізії, вимагаючи оновлення законодавчої бази.

4. **Технологічна інтеграція:** Впровадження нових цифрових рішень часто ускладнюється їх несумісністю з існуючими системами. Виникають труднощі з міграцією даних, адаптацією бізнес-процесів та забезпеченням безперебійної роботи під час переходу на нові технології [2].

5. **Трансформація корпоративної культури:** Цифрова трансформація вимагає не лише технологічних змін, але й переосмислення організаційної структури та філософії компанії. Необхідні значні зусилля для підвищення цифрової грамотності працівників, розвитку нових компетенцій та подолання опору змінам на всіх рівнях організації.

Незважаючи на ці суттєві виклики, цифрова трансформація страхового сектору несе в собі значний потенціал для інновацій та вдосконалення. Найбільш помітні переваги цифрової трансформації страхування проявлятимуться в наступному [3]:

I. Зниження витрат:

- ❖ Цифрові технології зменшують відстань між страховиками та клієнтами.
- ❖ Цифровий маркетинг значно скорочує витрати на рекламу та інфраструктуру.
- ❖ Пряма взаємодія з клієнтами без посередників (агентів чи брокерів) знижує витрати.
- ❖ Економія коштів дозволяє страховикам пропонувати вигідніші умови клієнтам.
- ❖ Клієнти можуть самостійно дізнаватися про страхові продукти через цифрові канали.

II. Ефективне виявлення шахрайства:

- Цифрові страхові додатки генерують великі обсяги даних, які допомагають виявляти шахрайство.

- Аналіз соціальних профілів клієнтів допомагає перевіряти інформацію щодо страхових випадків.
- Прогнозна аналітика виявляє підозрілі тенденції у поведінці клієнтів.
- Штучний інтелект (ШІ) ефективно аналізує дані, виявляючи потенційних шахраїв заздалегідь; оцінює ризики та приймати рішення щодо страхових полісів

III. Використання «Low-code» платформ:

- ❖ Low-code платформи надають візуальні інструменти, за допомогою яких користувачі можуть створювати бізнес-додатки шляхом налаштування готових компонентів і блоків, замість традиційного програмування. Це знижує витрати на розробку, зберігаючи при цьому всі переваги цифровізації.
- ❖ Вони допомагають ефективніше керувати обробкою претензій, андеррайтингом та клієнтськими порталами.
- ❖ Страхові компанії можуть легко налаштовувати цифрові платформи під свої потреби.

IV. Зручність для клієнтів:

- Онлайн-транзакції доступні в будь-який час та з будь-якого місця.
- Спрощуються всі процеси: від купівлі полісів до подання претензій.
- Покращується загальний досвід взаємодії клієнта зі страховою компанією.

V. Дотримання нормативних вимог:

- ❖ Цифрові платформи зменшують ризик неправильного продажу страхових продуктів.
- ❖ Прозорість процесів допомагає дотримуватися регуляторних норм.
- ❖ Зменшується залежність від людського фактору в процесі продажу страхових продуктів.

Аналізуючи глобальні тенденції, можна виділити наступні ключові етапи цифрової трансформації страхового сектору:

- Початкова хвиля - перехід від паперових систем до онлайн-послуг.
- Етап 2.0 інтегрував «Інтернет речей» та штучний інтелект, дозволяючи персоналізувати поліси та динамічний андеррайтинг.
- Третя хвиля, завдяки розвитку Generative AI, трансформує галузь, автоматизуючи рутинні завдання та підвищуючи ефективність [4, с.18].

Кожен етап приносить нові технології та можливості, дозволяючи страховим компаніям поступово адаптуватися до цифрового середовища та максимізувати переваги, одночасно вирішуючи виникаючі проблеми.

Список використаних джерел:

1. Закон України «Про захист персональних даних», ст. 24., п. 1.
2. Самошкіна І. Д. Розвиток діджиталізації страхового ринку України [Електронний ресурс] / І. Д. Самошкіна // Економіка та суспільство : електронний науковий журнал. – 2022. – Вип. 41. – Режим доступу : <https://repo.snau.edu.ua/handle/123456789/10688>
3. Top 6 Business Benefits of Digital Insurance. – Режим доступу: <https://www.cigniti.com/blog/top-six-business-benefits-digital-insurance/> .
4. Журнал Insurance TOP №3(99)2024. Режим доступу: https://forinsurer.com/insurancetop_99