Режим доступу: https://stud.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/27405/1/DOMIN_2024_P229-231.pdf.

2) Voitsekhivska, S., Podyk, S., Butkevych, T. (2023). 'The Influence of the Shadow Economy on the Financial Security of Ukraine in the Conditions of Informatization of Society', Journal of Information Technology Management, 15(4), pp. 1-17. DOI: 10.22059/jitm.2023.94704.
3) Mishchuk, H., Bilan, S., Yurchyk, H., Akimova, L. & Navickas, M., (2020). Impact of the shadow economy on social safety: the experience of Ukraine. Economics and Sociology, 13(2), pp.289-303. DOI: https://doi.org/10.14254/2071-789X.2020/13-2/19.
4) Yanishin, Y., Dudyak, R., Vovk, O.-V. (2023). Shadow economy in Ukraine and its determinants. Scientific Messenger of LNU of Veterinary Medicine and Biotechnologies. Series Economical Sciences, 25(101), 22-30. DOI: https://doi.org/10.32718/nvlvet-e10103.

УДК 368.01

Колосов А.С.,
студент 4 курсу, факультету Фінансів,
банківської справи та страхування,
Одеського національного економічного університету
Бондаренко П.В.,
старший викладач кафедри
фінансового менеджменту та фондового ринку
Одеського національного економічного університету

ЗАГАЛЬНІ ТЕНДЕНЦІЇ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ

Страховий сектор зазнає значних змін у результаті цифровізації, ця трансформація суттєво впливає на традиційні бізнес-моделі та методи взаємодії

з клієнтами. У зв’язку з цим важливо виділити кілька основних трендів, які безпосередньо впливають на галузь, і продемонструвати їх на практичних прикладах застосування.

Перехід до онлайн-страхування став одним з найбільш помітних проявів діджиталізації. Клієнти тепер очікують можливості оформити страховий поліс швидко та зручно, не виходячи з дому. ПрАТ «СК "ARX" успішно реалізувала цю тенденцію, надавши клієнтам можливість оформлювати поліси автоцивілки (ОСЦПВ) та інших видів страхування через свій веб-сайт та мобільний додаток [1].

Мобільні додатки дозволяють клієнту здійснювати транзакції вдома через самообслуговування додатків. Наприклад, мобільні додатки зі страхування Progressive або Allianz дозволяють користувачеві переглядати інформацію про поліс, подавати страхові претензії та оцінювати ризики та страхові витрати в цей момент, зберігаючи процеси переважно або повністю цифровими. Це зводить до мінімуму залежність від зв’язку з агентами та відвідування офісів за рахунок часу та зусиль.

По-друге, мобільні додатки дозволяють оцифрувати аналіз поведінки клієнтів на основі даних страховими компаніями. Це створює простір для індивідуальних пропозицій відповідно до потреб кожного клієнта. Наприклад, компанія Lemonade застосовує штучний інтелект у своїх програмах для перевірки заявок на страхування та платежів, процес, який є дуже прискореним і прозорим для користувачів.

Мобільні програми надають інтерактивні інструменти підтримки чат-ботів, які дають поради та відповідають на запитання в будь-який час доби. Це покращує обслуговування клієнтів і створює відчуття доступності та конкурентоспроможності.

Також варто відзначити, що мобільний додаток перетворюється на платформи для розгортання нових рішень. Наприклад, в Україні мобільні додатки водія автомобіля служать зручними панелями керування страховими

полісами та перевагами, приносячи багато зручності та додаткові переваги користувачам.

Підсумовуючи, Мобільні програми стали ключовим фактором у визначенні сучасного досвіду клієнтів у більшості вертикалей. Домен страхування не є винятком, і ці програми забезпечують доступ до послуг за запитом. Що ще важливіше, вони забезпечують високий рівень взаємодії з користувачем і персоналізації.

Таким чином, зберігаючи їх вдома, мобільні додатки полегшують споживачам здійснення численних операцій. Наприклад, програми таких страхових компаній, як Progressive або Allianz, допомагають отримати інформацію про поліс, зареєструвати страхову претензію, оцінити ризики, а також витрати на страхування в режимі реального часу, що значно скорочує необхідність зв’язуватися з агентами та відвідувати офіси для того ж, тим самим заощаджуючи значну суму, час і енергію. [4]

Мобільність також допомагає надавати засоби інтерактивної підтримки за допомогою пристроїв, таких як цілодобові консультативні чат-боти, які відповідають на запити користувачів, тим самим підвищуючи клієнтуру з відчуттям доступності, а також конкурентоспроможності.

Також слід зазначити, що мобільні додатки починають ставати базою в продажах нових продуктів і послуг. Наприклад, в Україні в мобільних додатках для водіїв пропонуються зручні інструменти для контролю страхових полісів і переваг не тільки заради зручності, але й додаткових переваг.

Нарешті, ми можемо сказати, що мобільні додатки є гарячою тенденцією в страховій галузі, і без них неможливо бути на межі підвищення лояльності клієнтів. Вони допомагають у розширенні бізнесу та створюють умови для покращення якості обслуговування будь-яких видів взаємодії з клієнтами.

Зі збільшенням кількості кібератак та витоків даних, кіберстрахування стало критично важливим для бізнесу. "Beazley", глобальний лідер у сфері кіберстрахування, розробив комплексні продукти, які не лише покривають фінансові втрати, але й забезпечують підтримку в кризових ситуаціях,

включаючи юридичні послуги та комунікації з громадськістю. Це допомагає компаніям швидко реагувати на інциденти та мінімізувати їх вплив. [2]

Використання блокчейну також може спростити процеси перестрахування. "B3i" (Blockchain Insurance Industry Initiative) — це консорціум, створений провідними страховими компаніями для дослідження та впровадження блокчейн-технологій у перестрахуванні, що може значно знизити адміністративні витрати та підвищити швидкість обробки транзакцій.

Тому, зосереджуючись на таких основних тенденціях, очевидно, що цифровізація зміщує не лише існуючі процеси, але й відкриває нові інноваційні можливості в страховому секторі. Scribendi Business Review This Legally Yours і Qic є компаніями, які не є звичайним пакетом. Вони надають споживачам гнучкість. Fieldwood Energy і такі компанії, як Fesq&Company Юристи переходять на безпаперовий робочий процес. У сьогоднішньому сценарії це стало вирішальним фактором для успіху та розвитку в страхової галузі, щоб налаштуватися на ці цифрові зміни.

Список використаних джерел:

1. Продукти страхування. ПрАТ «СК «ARX» URL: https://arx.com.ua/ (дата звернення 4.11.24 р.)
2. Страхування кібер-ризиків. Cyber insurance. *Електронний рейтинговий журнал «Insurance TOP».* URL: https://forinsurer.com/theme/48 (дата звернення 4.11.24 р.)
3. Штучний інтелект у страхуванні. URL: https://parasol.ua/ua/news/auto-insurance/iskusstvenniy-intellekt-v-strahovanii. (дата звернення 4.11.24 р.)
4. Annual statistical reporting Allianz. Mode of access: https://www.allianz.co.uk/ (Дата звернення 7.11.2024)