

Світлана БУРДЕНЮК,
кандидат економічних наук,
викладач економічних дисциплін,
ВСП «Кам'янець - Подільський
фаховий коледж харчової промисловості НУХТ»,
Лілія ГУРСЬКА,
здобувач фахової передвищої освіти
спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
ВСП «Кам'янець - Подільський
фаховий коледж харчової промисловості НУХТ»,
м. Кам'янець – Подільський,
Україна

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СТРАХОВИХ ТА БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Цифровізація — одна з визначальних тенденцій розвитку людської цивілізації, яка формує більш інклюзивне суспільство та кращі механізми управління, розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищує якість та охоплення державних послуг, розширює спосіб співпраці людей, а також дає змогу скористатися більшим розмаїттям товарів за нижчими цінами. Пандемія Covid-19 довела важливість та потрібність цифрових технологій для добробуту населення та розвитку економіки.

Сьогодні цифрові технології впроваджуються як частина бізнес-процесів, а їх повсюдне впровадження проглядається в усіх сферах життя, оскільки: їх експонентне зниження вартості у поєднанні з наявними хмарними послугами знижує капіталовкладення, необхідні для започаткування бізнесу; їх застосування зменшує витрати, збільшує продуктивність та ефективність прийняття рішень; вони стають дешевшими та, відповідно, доступнішими завдяки безкоштовному контенту та послугам (через низькі граничні витрати): користувачі сплачують лише частину вартості, яка створюється в цифровій економіці; вони можуть використовуватися для створення унікальних продуктів, повністю адаптованих до уподобань клієнта. [6].

Оскільки, для країни цифрова трансформація – це спрощення рутинних процесів шляхом їх автоматизації, то Україна ідучи в ногу з часом, ще 17 січня 2018 року ухвалила «Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України», яка включала цифровізацію у системі освіти, медицини, екології, безготівкової економіки, інфраструктури, транспорту тощо. Економічна стратегія України 2030, передбачає, що цифровізація стане головним інструментом для досягнення стратегічної цілі України. Ключовими цифровими трендами сьогодення є: дані, які стають головним джерелом конкурентоспроможності; розвиток сфери Інтернету речей (Internet of things, IoT); цифрові трансформації як окремих бізнесів, так і цілих секторів; економіка спільного користування (sharing economy); віртуалізація фізичних інфраструктурних IT-систем; штучний інтелект (ШІ, з англ. artificial intelligence, або AI); цифрові платформи [7].

На ринку фінансових послуг діджиталізація була впроваджена однією з перших, завдяки формуванню єдиного цифрового простору. У межах його діяльності виникає можливість удосконалення комунікаційного аспекту та взаємодії, підвищення рівня довіри, що дозволить підвищити ефективність здійснення фінансових послуг, що зміцнить рівень економіки.

Цифрове перетворення в страхуванні фокусується на автоматизації та створенні більш розумніших, інноваційних технологій реалізації страхових продуктів. Штучний інтелект демонструє значні ринкові перспективи. Штучний інтелект збирається взяти на себе просту рутину завдань та допомогти в обробці великих обсягів інформації. Автоматизовані страхові агенти, такі як чат-боти, зроблять перші кроки для надання клієнтам індивідуальних послуг, які будуть задовольняти їхні унікальні потреби та вимоги. Аналіз профілів користувачів для збору баз даних дозволить налаштувати комунікаційну стратегію для кожної особи індивідуально, покращуючи процес страхування ризиків [6].

У страховому секторі цифровізація допомагає вирішувати наступні завдання: автоматизація процесів створення і моніторингу страхової історії; оперативний доступ до довідок з державних органів; облік страхових подій, їх миттєва фіксація; укладення онлайн-договорів страхування; експертиза і попередня оцінка ризиків; взаємодія з брокерами та мережею продажі [2].

Переваги діджиталізації для клієнтів страхових послуг: процедура купівлі страхового продукту стає максимально спрощеною. При оформленні договорів немає потреби у зверненні до офісу страхової компанії. Необхідно лише заповнити онлайн-форму та здійснити страховий внесок. І у даному випадку договір страхування неможливо сфальсифікувати. Дана інформація безпосередньо надходить в базу даних страховика без участі посередника. Страховик має економію коштів на комісії агента, яка передається клієнтам у вигляді нижчих страхових нарахувань. Якщо виникає необхідність повідомлення про страховий випадок – достатньою дією є звернення на сайт компанії або через мобільний додаток заповнити затверджену форму [5].

У сфері платіжних послуг банківського сектору цифрові технології набули особливої популярності, оскільки надають можливість скоротити терміни розрахунків, виявити зв'язок між різними транзакціями господарюючих суб'єктів. Позитивними наслідками застосування інноваційних технологій безпосередньо для банківського бізнесу є: оптимізація ресурсів банків, в тому числі оренди приміщень; зниження операційних витрат; зменшення кількості фізичних відділень, що необхідні для повного задоволення потреб клієнтів або і повна їх відсутність (на прикладі Монобанку); зменшення безпосереднього контакту з клієнтами; швидке задоволення потреб клієнтів дистанційно і як правило цілодобово; розширення спектру послуг, що може надати банк; надання фінансових, інформаційних та консультаційних послуг в реальному часі [1]

Охарактеризуємо популярні діджитал-сервіси банку: 1. Блокчейн – це розподілена база даних, що зберігає впорядкований ланцюжок записів (так

званих блоків), що постійно довшас. Кожен блок містить часову позначку, хеш попереднього блоку та дані транзакцій, подані як хеш-дерево [4].

2. Шерінг – це механізм надання фінансових ресурсів чи інформації у тимчасове користування. Для банківської сфери актуальним та доцільним буде в більшій мірі інформаційний шерінг, тобто шерінг документів.

3. Open-банкінг – це система, сутність якої полягає в тому, що банки відкривають свої інтерфейси програмування додатків (API).

Таким чином, інші компанії отримують доступ до фінансової інформації, що полегшує співпрацю із споживачем та сприяє розробці нових додатків та послуг а самим банкам лиш посилює професійні зв'язки та співпрацю [1].

4. Краудфандинг – це спосіб залучення коштів для росту і розвитку проекту, ініціативи, підприємства або програми за рахунок внесків від великої кількості сторонніх осіб, які можуть бути не пов'язані ані з самим проектом, ані з професійним бізнес-інвестуванням [3].

5. «Банкінг у хмарах» – це технологія яка пришвидшить та полегшить імплементацію усіх інших новацій. Застосування «хмарних технологій» при веденні банківського бізнесу передбачає користування хмарними сховищами. Хмарне сховище – це модель хмарних обчислень, яка передбачає зберігання даних в Інтернеті за допомогою постачальника хмарних обчислювальних ресурсів, який надає сховище даних як сервіс і забезпечує управління ним. Хмарне сховище надаєтьсяна вимогу в необхідному обсязі, оплачується за фактом використання і позбавляє від необхідності купувати власну інфраструктуру для зберігання даних і керувати нею. Це забезпечує гнучкість, глобальну масштабованість і надійність. Дані доступні в будь-який час і в будь-якому місці [1].

Отже, пандемія COVID-19, воєнний стан в Україні посприяли інтенсивному розвитку диджиталізації у фінансовій, банківській, страховій та інших сферах надання послуг.

Цифровізація – це тренд майбутнього, який охоплює усі сфери життя і звичайно буде перебувати в постійному розвитку, оскільки нове покоління є ще

більш мобільним. Надання фінансових, страхових, банківських послуг цифровими технологіями значно економить витрати та час, підвищує продуктивність, сприяє конкурентоспроможності, зниженню корупції та бюрократії, спрощує доступ до даних, надає можливість отримання якісних послуг, формування висококваліфікованих фахівців в сфері ІТ-послуг.

Список використаних джерел

1. Болдова А.А., Болдов А.О. Діджиталізація банківських сервісів як передумова подальшого розвитку фінансового простору України. *Економіка та суспільство*. 2022. №42. URL: index.php/journal/article/view/1605/1542.

2. Гнидюк І.В., Складанюк М.С. Розвиток digital-технологій на ринку фінансових послуг України в умовах воєнного стану *Економіка та суспільство*. 2022. №42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1642/1579>.

3. Краудфандинг: що це таке і як він працює в Україні. URL:<https://buduysvoe.com/publications/kraudfandyng-shcho-ce-take-i-yak-vin-pracyuye-v-ukrayini>.

4. Кузьо А., Белова І. Проблеми і перспективи розвитку системи «блокчейн» в Україні. *Вектори розвитку науки і бізнесу в глобальному середовищі: тренди та перспективи*. URL: <https://cutt.ly/ZSysz4f>.

5. Тульчинська С. О., Солосіч О. С., Чорній В. В. Вплив діджиталізації управлінських процесів на систему забезпечення економічної безпеки підприємства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 9. С. 54–58.

6. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів. *Центр Разумков*. URL <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagy-ta-shliakhy-podolannia-vyklykiv>.

7. Україна 2030e — країна з розвинутою цифровою економікою. *Український інститут майбутнього*. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html#summary>.