

УДК 368.01

Рафальська Л.Р., магістрантка II курсу гр. ЗФБС-23-М, ФБСО**Науковий керівник: Дячек С.М., к.е.н., доц., доцент кафедри фінансів та цифрової економіки***Державний університет «Житомирська політехніка»***ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ**

Реалізація страхових послуг є однією з складових діяльності страхового ринку, що охоплює широкий спектр завдань, зокрема, залучення нових клієнтів, укладання договорів страхування, реалізацію страхових полісів, а також розвиток каналів надходження страхових премій. Поняття реалізації значно спрощують, зводячи до процесів аквізиції діяльності страхових агентів та посередників. У вузькому розумінні аквізиція в системі страхування – робота страховика або посередників щодо стимулювання укладання нових договорів страхування. Така обмежена інтерпретація знижує соціальну привабливість страхування як важливого інструменту фінансового і соціального захисту. Крім того, це суттєво звужує ефективність маркетингових стратегій, рекламних кампаній та інституційного розвитку страхового бізнесу, негативно впливаючи на організацію діяльності страховиків.

На сьогодні важливо досліджувати комплексно процес реалізації страхових послуг, розглядаючи його не лише як механізм залучення клієнтів, але і як багатокomпонентну систему, що включає етапи до- та післяпродажного обслуговування, управління клієнтським досвідом, створення додаткової вартості для клієнта і підвищення його лояльності. Комплексний підхід до реалізації страхових послуг передбачає інтеграцію сучасних інструментів автоматизації бізнес-процесів, серед яких основними виступають:

- 1) CRM-системи (Customer Relationship Management);
- 2) системи управління бізнес-процесами (BPM);
- 3) системи автоматизації андеррайтингу: Risk Control, Accenture Duck Creek, SAS Analytics for Insurance;
- 4) системи врегулювання збитків: InsureClaim, ClaimSecure, InsureSettle;
- 5) інформаційні аналітичні системи.

CRM-системи автоматизують управління взаємовідносинами з клієнтами, включаючи збір та аналіз даних про клієнтів, моніторинг запитів, налаштування персоналізованих пропозицій, що дозволяє створити індивідуальні пропозиції, зберегти історію взаємодій, та підвищити якість обслуговування.

BPM-системи спрямовані на оптимізацію та автоматизацію бізнес-процесів, стандартизують рутинні операції, зокрема врегулювання збитків, обробку заявок на страхування та внесення змін у поліси [3, с.188]. За допомогою BPM можливо автоматично розподілити завдання між співробітниками, відстежувати виконання процесів та забезпечувати контроль якості виконання. Така автоматизація дозволяє значно знизити операційні витрати і підвищити швидкість обробки звернень

Системи автоматизації андеррайтингу (Risk Control, Accenture Duck Creek, SAS Analytics for Insurance) зменшують час на розгляд заявок, знижують ймовірність помилок, а також забезпечують точнішу оцінку ризиків на основі великого масиву даних. Такі системи використовують алгоритми машинного навчання, що аналізують історичні дані для визначення ризиків і прогнозування можливих страхових випадків [2, с.17]. Наприклад, платформа Risk Control – оцінює ризики, проводить перевірку заявок, а також інтегрує дані з інших інформаційних систем.

Системи врегулювання збитків (InsureClaim, ClaimSecure, InsureSettle) забезпечують прискорення обробки заявок на виплату страхових відшкодувань. За допомогою спеціалізованих платформ компанії автоматично обробляють заявки, контролюють етапи розгляду випадку і навіть використовують чат-боти для оперативного інформування клієнтів. Візуальні інструменти, зокрема технології розпізнавання зображень, можуть допомогти в оцінці збитків (наприклад, при автострахованні), що зменшує час обробки заявок.

Інформаційні аналітичні системи (InsurTech, SAP for Insurance, Oracle Insurance) забезпечують більш точні прогнози, дозволяють краще сегментувати аудиторію і створювати персоналізовані страхові продукти, тому компанії краще адаптують свої продукти відповідно до змін у поведінці клієнтів.

Інтеграція цифрових рішень і комплексне бачення процесу реалізації страхових послуг дозволяє страховим компаніям формувати стійкіші та продуктивніші відносини з клієнтами; трансформує процес реалізації страхових послуг, сприяючи залученню страховиків у глобальні інформаційні мережі, зміцнюючи тим самим позицію на ринку в умовах сучасних викликів.

Список використаних джерел:

1. Forinsurer: веб-сайт. URL: <https://forinsurer.com/public/03/03/14/341>
2. Базилевич В. Д. Цифровізація у забезпеченні конкурентних переваг страхових компаній. Економіка та держава. 2020. № 2. С. 15-20.
3. Доманчук А. І. Управління фінансами страхових компаній в контексті реалізації страхового інтересу. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 072 Фінанси, банківська справа та страхування. – Державний університет «Житомирська політехніка» Міністерства освіти і науки України, Житомир, 2023. 240 с.