

## Діджиталізація ринку медичного страхування в Україні

*Захар Біблій*

*аспірант кафедри національної економіки та фінансів  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: BiblyiZV@krok.edu.ua,  
ORCID: 0009-0006-6728-2980*

Глобалізаційні процеси відіграють дуже важливу роль в сучасному суспільстві, адже часто стають каталізатором позитивних зрушень через запозичення міжнародного досвіду, модернізації бізнес-процесів та впровадження інновацій в усі сфери економічної діяльності. Не виключенням стала і сфера страхування, яка донедавна вважалася однією з найконсервативніших та передбачала значні об'єми паперової роботи з залученням необхідних експертів, а нині трансформується у якісно новий конкурентний вид з електронною комерцією та мобільним додатком.

Іншуртех – це нова реальність для страхового ринку, яка полягає у впровадженні ІТ-досягнень, таких як технології штучного інтелекту, розробки у сфері кібербезпеки, аналіз великих обсягів даних та додатки для смартфонів, в усі бізнес-процеси [1]. Іншуртех пронизує практично всі аспекти страхування - від обслуговування клієнтів, продуктів, андеррайтингу та ціноутворення, до маркетингу та дистрибуції [2]. Інтенсивна діджиталізація страхового ринку почалась з 2015 року, а головними драйверами стали міжнародні страхові компанії, які мали доступ до зарубіжного досвіду та успішно почали реалізовувати його результати в Україні. Першими страховими продуктами, які можна було купити онлайн, стали поліси автоцивілки (ОСЦПВ) та поліси подорожуючих закордон. Результати перевершили очікування і онлайн комерція почала займати помітне місце, проте разом з цим інші бізнес-процеси також потребували вдосконалення. Зокрема, ринок підштовхував страховиків до необхідних змін у сфері медичного страхування, яка передбачає організацію необхідної медичної допомоги для застрахованих осіб та виступає найоб'ємнішою по кількості операцій.

Медичне страхування в Україні є своєрідним ринком контрастів, адже з однієї сторони це найбільший вид особистого страхування, який активно росте та удосконалюється, має істотний потенціал до розвитку як кількісно, так і якісно, проте з іншої сторони, ринок зосереджений тільки на корпоративному бізнесі, загальна кількість застрахованих осіб відносно невисока, а довіра до страхових компаній та культура страхування перебувають на низькому рівні. Але незважаючи на це, страхові компанії демонструють значні досягнення щодо ефективного впровадження інноваційних технологій:

- на етапі укладання договору: онлайн підбір, розрахунок та порівняння базових програм страхування, онлайн оплата договорів страхування;
- на етапі обслуговування: чат-боти для комунікації, мобільні додатки з розширеним функціоналом, інтегровані системи запису в деякі клініки / замовлення медикаментів, підбір медичного закладу за геолокацією, розширений звіт щодо

користування страховкою та рентабельності договору страхування.

Загалом, цифрові технології значно полегшують життя та економлять час та сили як страхових компаній, так і клієнтів [3]. Крім цього, впроваджені технології показують позитивні результати їх впливу на стійкість компаній до кризових явищ. Серйозним викликом для страхових компаній стала пандемія внаслідок COVID-19, яка з однієї сторони унеможливила повноцінну роботу в традиційному форматі, але в цей же час стала каталізатором розширення страхових продуктів і своєрідного інноваційного прориву у сфері страхування. За період пандемії в декілька разів зросли продажі онлайн полісів, став популярним та широкоживаним сервіс онлайн консультацій лікаря, зросла частотність використання чат ботів для комунікації на противагу дзвінкам [4]. Іншими словами, саме цифрові трансформації допомогли страховим компаніям не тільки швидко відновити роботу та утримати на належному рівні основні фінансові показники, але й навіть зберегти прибутковість діяльності [5]. Проте, разом з усіма перевагами, страховики також стикаються з певними проблемами діджиталізації, які пов'язані з безпекою особистих даних та обмеженістю щодо масштабування застосування цифрових технологій у зв'язку з необхідністю несення додаткових значних витрат на переоснащення ІТ-забезпечення та навчання співробітників [6]. Пошук універсальних рішень може тривати певний час, але, як показує практика, результати сприяють не тільки задоволенню потреб клієнтів, але й пришвидшенню бізнес-операцій та створенню нових продуктів.

Отже, активне впровадження інноваційних технологій у сферу медичного страхування має значні переваги для галузі: від економії витрат на етапі укладання договору страхування до підвищення конкурентоспроможності на етапі обслуговування та спрощення бізнес-процесів на усіх інших етапах. Нині діджиталізація виступає одним із основних факторів розвитку бізнесу, допомагає компаніям швидше досягати успіху та протистояти різноманітним кризовим явищам. Зважаючи на те, що вітчизняний ринок страхування тільки починає свій інноваційний шлях, можна припустити, що попереду варто очікувати нові ще більш технологічні рішення, які дозволять страховому бізнесу зайняти помітне місце в вітчизняній економіці.

### Список використаних джерел

1. Стихальська Н. Як Insurtech змінює ринок страхування. 2022. URL: <https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuye-rynok-strahuvannya> (дата звернення 11.11.23).
2. Самошкіна І. Д. Розвиток діджиталізації страхового ринку України. *Економіка та суспільство*. №41. 2022. DOI: 10.32782/2524-0072/2022-41-52.
3. Палайда Р. InsurTech – це цифрові технології, які полегшують життя та економлять час. URL: <https://forinsurer.com/public/21/03/12/4930> (дата звернення 19.11.23).
4. Лісовська О. Функціонування ринку медичних страхових послуг в період пандемії COVID-19 в Україні. *East European Scientific Journal*. № 2(66). 2021. С. 7-13.
5. Скрил В., Глушко А. Insurtech: нові можливості розвитку страхового ринку. *Науковий журнал «Економіка і регіон»*. № 1(88). 2023. С. 144-151. DOI: 10.26906/EiR.2023.1(88).2877.
6. Попова Л. В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні. *Проблеми сучасних трансформацій*. № 5. 2022. DOI: 10.54929/2786-5738-2022-5-08-02.