

Олена Володимирівна **БОРИСЮК**

к.е.н., доцент кафедри, Волинський національний університет імені Лесі Українки

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9411-4118>

e-mail: [borisjuk.lena@ynu.edu.ua](mailto:borisjuk.lena@ynu.edu.ua)

Наталія Василівна **ТКАЧУК**

к.е.н., доцент кафедри, Волинський національний університет імені Лесі Українки

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3518-0449>

e-mail: [Tkachuk.Natalia@ynu.edu.ua](mailto:Tkachuk.Natalia@ynu.edu.ua)

## МОНІТОРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ СТРАХОВИКІВ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

Однією з основних особливостей цифровізації є зростання застосування технологій і цифрових рішень. Страхові компанії повинні адаптуватися до нових технологій і змінювати свої бізнес-процеси, щоб застосовувати переваги цифрових інструментів. Наприклад, вони можуть застосовувати штучний інтелект для автоматизації процесу оцінювання ризиків або блокчейн для забезпечення безпеки та надійності даних. У статті охарактеризовано теоретичні засади та фактори, які сприяють цифровізації страхових компаній. Проаналізовано сучасний стан розвитку страхових компаній в умовах цифровізації. Проведено моніторинг діяльності страховиків у сучасних умовах. Узагальнено основні напрями вдосконалення процесу цифровізації страхових компаній в Україні.

**Ключові слова:** моніторинг, фінансовий контроль, страхування, цифровізація

### ВСТУП

В умовах сьогодення у світовій спільноті, зокрема Україні, стрімкого розвитку набувають процеси цифровізації. Вони застосовуються не тільки підприємницькими структурами, а й проявляються в усіх сферах життя, а саме в побудові цифрових інфраструктур у сфері державного управління, створенні цифрових платформ в освіті, медицині, логістиці тощо. Страхові компанії також активно проводять політику оцифрування.

До факторів, які сприяють розвитку та поширенню процесів діджиталізації належать: поява та розвиток новітніх цифрових технологій; підвищення вимог споживачів, створення нових цінностей, властивостей страхових послуг; формування нових потреб та запитів споживачів (орієнтація на економію часу, пошук і придбання товарів за чіткими параметрами); необхідність зниження витрат; посилення конкуренції та зміна умов конкурентного середовища.

Водночас до основних тенденцій, які спостерігаються на глобальному страховому ринку слід віднести такі [4, с. 18]:

- розроблення цифрових бізнес-моделей та персоналізованих страхових продуктів;
- автоматизація процесів і штучний інтелект (ШІ);
- впровадження компаніями InsurTech;
- застосування блокчейну.

Тенденції до розроблення цифрових бізнес-моделей на глобальному страховому ринку пояснюються тим, що клієнти віддають перевагу персоналізованим страховим продуктам замість універсальних. На сьогодні, близько 80% страхових премій втрачається через витрати на розподіл. Тому гнучкі варіанти покриття, мікрострахування є перспективними напрямами розвитку глобального страхового ринку. Водночас інтерфейси прикладного програмування дадуть змогу створювати пропозиції, орієнтовані на розуміння поведінки клієнтів, що сприяє більш точній оцінці ризиків, персоналізованих премій.

Автоматизація процесів і ШІ у перспективі можуть зайняти центральне місце серед інновацій у страху-

ванні завдяки новішим каналам даних, кращим можливостям обробки даних в алгоритмах ШІ. Наприклад, в окремих страхових компаніях США є віртуальні помічники, які відповідають на запити клієнтів стосовно полісів і платежів, взаємодіють з клієнтами через мобільний додаток та інші платформи обміну повідомленнями з метою допомоги у придбанні страхового поліса. Тому ШІ та автоматизація можуть суттєво покращити результати взаємодії страхових компаній з клієнтами, оптимізувати витрати, підвищити конкурентоспроможність на страховому ринку [1, с. 20].

**МЕТА** роботи – дослідження проблем розвитку страхових компаній в умовах цифровізації є з'ясування особливостей цього процесу, визначення впливу цифровізації на страхову галузь і виявлення шляхів успішного адаптування страховиків до нових технологічних викликів.

### МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методичною основою для достовірного обґрунтування дослідження процесу цифровізації страховиків слугують наступні такі методи:

*системний* – для теоретичного обґрунтування сутності поняття цифровізації страхових компаній;

*метод факторного аналізу* – для вивчення та дослідження факторів, які впливають на ефективність бізнес-процесів страховиків в умовах цифровізації;

*графічний метод* – для відображення сучасних інноваційних технологій страхових компаній;

*метод порівняння* – для зіставлення фактичних даних досліджуваного періоду.

### РЕЗУЛЬТАТИ

У прагненні до інноваційного розвитку страховим компаніям все частіше доводиться змінювати та вдосконалювати внутрішні бізнес-процеси відповідно до сучасних вимог страхового ринку. Це відбувається шляхом реінжинірингу – взаємозалежного, внутрішньо фірмового комплексу управлінських заходів для проектування бізнес-процесів, які разом утворюють необхідну

основу для структурної організації та контролю страхової діяльності. Проте продукти, пропоновані страховиками на ринку, постійно змінюються, з'являються нові послуги, канали продажів, способи залучення споживача. Це можуть бути як глибокі зміни, які безпосередньо впливають на діяльність компанії, її місце на ринку, так і поверхневі, що зачіпають властивості певного продукту або виду продажів, як відповідь на незначні ко-

ливання попиту.

Сьогодні страховики застосовують різноманітні інноваційні технології у страхових продуктах: багаторівневий маркетинг, кіберстрахування, InsurTech рішення, P2P-страхування, блокчейн у страховій сфері тощо. Характеристику найбільш застосовуваних інноваційних страхових технологій в бізнес-процесах вітчизняних страховиків подано у табл. 1.

Таблиця 1 – Характеристика інноваційних страхових технологій в бізнес-процесах страховиків (складено на основі джерел [7; 8])

Назва	Характеристика	Українські компанії, які використовують інноваційні продукти
Кібер-страхування	Дає змогу компенсувати можливі втрати від пошкодження, руйнування, вкладення корпоративних та клієнтських даних, а також подолати кризу в бізнес діяльності, що може виникнути в результаті дії кібер-ризиків.	Страхова компанія «Аска»
InsurTech рішення	Дає змогу застосовувати інноваційні технології, які мають переваги в страхуванні. Тобто це сплав технологій, IT-рішень та страхових продуктів.	Страхова компанія «Аска» вперше запропонували українським споживачам InsurTech-програму КАСКО
P2P-страхування	Користувачів об'єднують в групи і формують фонд з внесків: частина покриває страхові випадки, а лівова частина – на перестрахування великих ризиків у страховиків.	«PZU Україна» - страхування життя
Блокчейн	Це ланцюжок блоків з строгою послідовністю, де блоки – це інформація про транзакції, угоди і контракти.	В процесі запровадження
Інтернет речей	Це мережа цифрових фізичних пристроїв, які взаємодіють із реальним світом, один з одним і з серверами.	Страхова компанія АХА застосовує пристрої Інтернету речей в автомобілях, щоб фіксувати точну поведінку водія
Страхування на основі визначення можливості співпраці з клієнтом	Механізм страхування розглянуто на прикладі українського проекту YouScore від YouControl, який допомагає страховій компанії визначити можливість співпраці з клієнтом на основі сучасних сервісів збору та аналізу відкритих даних	У процесі запровадження
Робоедвайзер від Data and machine learning	ІІІ, машинне навчання та аналіз великих даних як спосіб поліпшення страхових послуг, який допомагає гравцям краще розуміти ризики	У процесі запровадження

У боротьбі за домінуючі позиції на страховому ринку важливим інструментом є сучасні технології. З огляду на це, українські страхові компанії активно почали впроваджувати сучасні методи продажу страхових продуктів та модернізувати страхові послуги. Один з таких перспективних методів – організація продажів через Інтернет. Оскільки мережа Інтернет розвивається активними темпами, страховим організаціям варто звернути увагу на розвиток і своєчасне вдосконалення своїх електронних веб сайтів. Усе поширенішим стає укладення договорів страхування в електронній формі. Крім того, в електронній формі можуть створюватися документи, необхідні як для укладення договору страхування, так і для отримання страхової виплати. Це революційне нововведення, яке дає змогу вести страховий документообіг відповідно до традицій ділового обороту більш розвинених країн. Так, модель digest страхування – це безпосередня взаємодія з клієнтами. Формати цієї взаємодії можуть бути різними: проникнення в соціальну мережу, онлайн консультування або чат на сайті компанії, введення уповноважених страхових посередників брокерів, через представників страховика тощо. Також слід підкреслити роль хмарних технологій і технологій великих даних (Big data), які дають змогу страховикам швидше організувати свої бізнес-процеси, досягати їх оптимізації, а також давати можливість індивідуального оцінювання ризиків шляхом аналізу інформації з різних джерел (мобільні телефони, соціальні мережі, Інтернет тощо).

Технології InsurTech, які застосовуються в бізнес-процесах страховиків, показано в табл. 2.

Для страхування поштовою до змін стала також пандемія, яка внесла корективи у звичне функціонування економіки України. На сьогодні провідні страхові компанії України, пропонують такі цифрові розробки, що відображено на рис. 1.

Перелічені вище технології, які застосовуються в бізнес-процесах страховиків, вважаються новими в галузі страхування саме для України, оскільки у світі вони застосовуються вже десятки років. Українські страховики вважають, що головною завадою на шляху до їх технологічного прориву є недоліки в законодавстві. Проте з огляду на невдоволення користувачів додатками, які пропонують страхові компанії, можна зробити висновок, що причиною неефективності впровадження цифрових технологій здебільшого є недосконалість послуг, які надає компанія через Інтернет-страхування.

Користувачі вказують на такі проблеми додатків страхових компаній:

- періодичні збої у функціонуванні додатку;
- труднощі з реєстрацією та входом в особистий кабінет;
- довгий період очікування відповіді;
- неможливість відображення договору страхування тощо.

Водночас моніторинг сучасних бізнес-процесів страховиків неможливо уявити без чат-ботів. Так, чат боти для страхових компаній – це додатковий канал спілкування,

Таблиця 2 – Технології InsurTech, які застосовуються в бізнес-процесах страховиків (складено на основі [7; 8])

Технології	Сутність
Мобільні технології та додатки	Мережевий ефект мобільних телефонів і розроблення додатків для цих пристроїв дав змогу страховим компаніям охопити більш широку аудиторію порівняно з минулими періодами. Смартфони і доступ до Інтернет-мережі дають змогу впроваджувати інновації, засновані на застосуванні таких додатків, що особливо актуально для страхових ринків, які розвиваються і мають низький рівень проникнення страхування.
ІІІ, алгоритми та автоматизовані поради	ІІІ – це інтелект, генерується технікою і застосовується у розробленнях комп'ютерних програм з метою набуття когнітивних функцій, зокрема навчання і вирішення проблем. Алгоритми – це частина ІІІ із визначеним набором кроків для комп'ютерної програми задля досягнення завдання. Автоматизовані поради стали особливо помітними для онлайн-інвестиційних платформ, що являє собою онлайн автоматизовану модель консультування зі здатністю надавати консультації без оператора-людини.
Розумні контракти	Розумний контракт – будь-який віртуальний контракт, здатний самовиконуватися з усіма ознаками юридичного контракту. Він створений у вигляді програмного коду, який може бути запущено на комп'ютері або мережі комп'ютерів і дає змогу вести бізнес через Інтернет-мережу без посередників.
Технологія блокчейн або технологія розподілених бухгалтерських книг (DLT)	Блокчейн або технологія розподілених бухгалтерських книг (DLT) – це протокол для обміну цінностями або даними через Інтернет-мережу, який не вимагає посередника. Протокол полягає у створенні загальної зашифрованої бази даних транзакцій та іншої інформації, створенні постійного безкінечного ланцюжка блоків даних із компактним записом підтверджених транзакцій учасниками блокчейна.



Рис. 1 Цифрові технології, які застосовують провідні страхові компанії України в своїх бізнес-процесах (власна розробка автора)

який може легко перерости в повноцінного онлайн-асистента. За допомогою чат-бота клієнт може повідомляти про страхові випадки, оформляти документи і отримувати відповіді на поширені питання без жодного зволікання [5, с. 45].

Це означає, що чат-боти дають можливість задовольнити першочергові потреби користувачів: економія часу та зручність. Нові можливості, які пропонує ця технологія супроводжуються певними особливостями, які полягають у відсутності емоційного контакту. Так, страховики не можуть вплинути на рішення потенційного страхувальника.

Отже, страхова компанія у впровадженні технології чат-бот має зважити її слабкі та сильні сторони, і водночас зосередитися на загрозах та перспективних можливостях, тобто провести SWOT-аналіз (табл. 3).

Окрім вищеперелічених сильних сторін, чат-бот (Insurance Bot) виконує певні унікальні функції [6]:

- можливість замовити поліс з чат-боту;
- можливість автоматично відповісти клієнтові на його запитання в будь-який час;
- розпізнавання тексту з фото документів користувача (в майбутніх версіях);
- швидкі сповіщення про ДТП завдяки переходу на сервіс оформлення європротоколу МТСБУ;
- швидкі сповіщення про ДТП через API МТСБУ, можна легко скинути фото, місце розташування та ін-

формацію про учасників ДТП (в майбутніх версіях) тощо.

Так, можна стверджувати, що технологія «чат-бот» є тією технологоєю у бізнес-процесах страховиків, яка створює нові можливості як для страхової компанії, так і для страхувальника. Різноманіття функцій, з якими може впоратися чат-бот є привабливим для користувачів з погляду економії часу, для страховика – фінансових ресурсів. Отже, ця технологія виконує один з найважливіших принципів бізнесу, а саме взаємовигоду двох сторін.

Водночас, на жаль, вітчизняні страхові компанії поки що недостатньо активно застосовують сучасні канали комунікацій з клієнтами з метою врегулювання страхових випадків, інформування про нові послуги, формування лояльності клієнтів, а також підтримання іміджу страховика. Незважаючи на активне подання в соціальних мережах і наявність контакт-центрів, тільки деякі з них мають публік екаунти у вайбері (ARX, УНІКА, ТАС СГ, «Альфа Страхування»), ІНГО Україна) і застосовують Telegram (ARX, УНІКА, ІНГО Україна, «Альфа Страхування»). Практично не застосовуються чат-боти. Лише компанія ARX має прозорий сервіс зворотного зв'язку – Transparent Customer Feedback, який дає змогу клієнтам оцінювати якість урегулювання страхових випадків.

Отже, умовою гарантованого успіху страхової компанії є не лише інноваційність, але й взаємодоповнення цифрових технологій, якістю страхового продукту та послуг, які вона надає.

Таблиця 3 – Модель SWOT-аналізу технології «чат-бот» в страхуванні (складено на основі джерел [7; 8])

Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
<ul style="list-style-type: none"> <li>– скорочення витрат компанії;</li> <li>– економія часу;</li> <li>– спрощення в документообігу;</li> <li>– розширення територіальних кордонів в сфері охоплення;</li> <li>– зручність у застосуванні.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– технічні збої;</li> <li>– загроза кібер-атак;</li> <li>– відсутність емоційного контакту з клієнтом;</li> <li>– недостатня обізнаність користувачів.</li> </ul>
Загрози (O)	Перспективні можливості (T)
<ul style="list-style-type: none"> <li>– відсутність довіри населення та бізнесу до страхових компаній;</li> <li>– тиск та контроль з боку законодавства;</li> <li>– технічні труднощі пов'язані із забезпечення постійного Інтернет-з'єднання та створення умов цілковитого захисту конфіденційної інформації користувачів.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– розширення спектру послуг компанії;</li> <li>– можливість самообслуговування;</li> <li>– підвищення рівня конкурентоспроможності страхової компанії;</li> <li>– залучення нових клієнтів серед молоді.</li> </ul>

## ВИСНОВКИ

Покладатися на інновації в сьогоdnішньому економічному середовищі є найбільш перспективним підходом, оскільки перемогу в конкуренції одержують ті учасники страхового ринку, які займають активну позицію у застосуванні інновацій. Саме інновації визначають конкурентні переваги в ринковій боротьбі, реалізація яких дає змогу брати активну участь у формуванні світової економічної системи за рахунок досягнення інноваційної конкурентоспроможності на національному рівні. Вони також необхідні для побудови і виробництва бізнес-моделей.

Інноваційні продукти пропонують вітчизняні страхові компанії навіть у такому традиційному виді страхування, як майнове. У сфері туристичного страхування, яке свого часу само стало інноваційним напрямом розвитку українського страхового ринку, спостерігається менше новітніх продуктів. Утім, до них можна віднести пропозиції компаній УНІКА та «Універсальна» для активного відпочинку за кордоном, в яких поєднуються туристичне страхування і медичне – у разі спортивних травм, а також продукт ПЗУ Україна – страхування для мандрівок Україною, який фактично започаткував новий ринок страхування внутрішнього туризму. Враховуючи наявні проблеми у сфері охорони здоров'я в Україні, страхові компанії активно пропонують нові продукти

для медичного страхування. Так, УНІКА пропонує страхування здоров'я у разі хвороби з виплатою після встановлення діагнозу, ІНГО Україна – продукт «Світова медицина», який передбачає отримання консультацій і лікування у клініках за кордоном, АСКА та «Універсальна» – спеціалізоване медичне страхування для професійних спортсменів тощо.

Сучасний, п'ятий етап, передбачає прогресивну цифровізацію страхових відносин, що супроводжується появою «продажів в один клік», відмовою від паперових носіїв інформації. На цьому етапі тренди цифровізації передбачають істотну зміну традиційних бізнес-процесів страховика внаслідок необхідності електронної трансформації страхових продуктів, розширення можливостей застосування онлайн-сервісів для сплати страхових премій, застосування даних connecting things", реального застосування "big data", застосування ботів у процесах поточного обслуговування договорів страхування та регулювання збитків. З огляду на це, за прогнозами експертів у 2025 р. очікується підвищення обсягів фінансування в розроблення та впровадження InsurTech, що зумовлено стрімким зростанням попиту на цифрові страхові послуги з боку бізнесу та споживачів, адже з 2020 р. частка споживачів, які взаємодіють зі страховими компаніями за допомогою цифрових каналів, збільшилась майже вдвічі у світовому масштабі.

## Список використаних джерел

1. Базилевич В.Д., Приказюк Н.В., Лобова О.М. Цифровізація у забезпеченні конкурентних переваг страхових компаній. *Економіка та держава*. 2020. № 2. С. 15-20. DOI: 10.32702/2306-6806.2020
2. Біла книга «Майбутнє регулювання ринку страхування в Україні» / Національний банк України. Київ, 2020. 28 с. URL: [https://bank.gov.ua/ad-R\\_min\\_uploads/article/White\\_paper\\_insurance\\_2020.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/ad-R_min_uploads/article/White_paper_insurance_2020.pdf?v=4)
3. Гриців Г.В., Ткачук Н.В. Особливості використання сучасних цифрових технологій вітчизняними страховими компаніями. Страхувальний ринок України у світлі євроінтеграції: новітні виклики та тренди: збірник матеріалів VI Міжн. науково-практичної конференції. Київ, 2023. с.142-144.
4. Гудзь О., Федюнін С., Щербина В. Діджиталізація, як конкурентна перевага страховиків. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2019. № 3(29). С. 18–24. URL: <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/2215>
5. Моташко Т.М. Розвиток світового ринку страхування в умовах діджиталізації. *Економіка*. 2019. № 5(182). С. 42-51. URL: <http://dx.doi.org/10.17721/1728-2667.2016/182-5/3>
6. Національний банк України. Стратегія розвитку FinTeh в Україні до 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/DDWIAwXTdqdClp>
7. Основні моменти FinTeh 2021. URL: <https://www.fintech2021.eu/highlights-2021>
8. Основні моменти FinTeh 2022. URL: <https://www.fintech2021.eu/highlights-2022>
9. Ткачук Н.В. Діджиталізація фінансово-економічної сфери в Україні : стан та перспективи розвитку. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. 3, 31 (Nov. 2022), 18–28. URL: <https://doi.org/10.29038/2786-4618-2022-03-18-28>
10. Україна 2030E - країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html>
11. Федорович І.М. Основні тренди та напрями розвитку страхового ринку України. Інвестиції: практика та досвід. 2023.

№ 3. С. 45-49.

12. Digital Intensity in US Manufacturing. Siemens. URL: [https://www.supplychain247.com/paper/digital\\_intensity\\_in\\_us\\_manufacturing/manufacturing](https://www.supplychain247.com/paper/digital_intensity_in_us_manufacturing/manufacturing)
13. FinTeh в Україні. URL: [https://fintehua.org/news/uafic\\_openapi](https://fintehua.org/news/uafic_openapi)
14. McKinsey Global Institute: 12 прорывных технологий, которые изменят мир. URL: <https://adindex.ru/publication/opinion/internet/2013/06/7/99583.phtml>

### **References**

1. Bazylevych V.D., Prykaziuk N.V., Lobova O.M. Digitization in ensuring competitive advantages of insurance companies. *Economy and the state*. 2020. No. 2. pp. 15-20. URL: [10.32702/2306-6806.2020](https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020) (in Ukrainian).
2. White paper "Future regulation of the insurance market in Ukraine" / National Bank of Ukraine. Kyiv, 2020. 28 p. URL: [https://bank.gov.ua/ad-R\\_min\\_uploads/article/White\\_paper\\_insurance\\_2020.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/ad-R_min_uploads/article/White_paper_insurance_2020.pdf?v=4) (in Ukrainian).
3. Hrytsiv H.V., Tkachuk N.V. Features of the use of modern digital technologies by domestic insurance companies. The insurance market of Ukraine in the light of European integration: the latest challenges and trends: a collection of materials VI Inter. scientific and practical conference. Kyiv, 2023. pp. 142-144. (in Ukrainian).
4. Hudz O., Fediunin S., Shcherbina V. Digitalization as a competitive advantage of insurers. *Economy. Management. Business*. 2019. No. 3(29). pp. 18-24. URL: <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/2215> (in Ukrainian).
5. Motashko T.M. Development of the world insurance market in conditions of digitization. *Economy*. 2019. No. 5(182). pp. 42-51. URL: <http://dx.doi.org/10.17721/1728-2667.2016/182-5/3> (in Ukrainian).
6. National Bank of Ukraine. FinTech development strategy in Ukraine until 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/DDWIAwXTdqdClp> (in Ukrainian).
7. Highlights of FinTeh 2021. URL: <https://www.fintech2021.eu/highlights-2021>
8. Highlights of FinTeh 2022. URL: <https://www.fintech2021.eu/highlights-2022>
9. Tkachuk N.V. Digitization of the financial and economic sphere in Ukraine: state and development prospects. *Economic journal of Volyn National University named after Lesya Ukrainka*. 3, 31 (Nov. 2022), 18-28. DOI: <https://doi.org/10.29038/2786-4618-2022-03-18-28> (in Ukrainian).
10. Ukraine 2030E is a country with a developed digital economy. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-fovoentoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html> (in Ukrainian).
11. Fedorovych I.M. Main trends and directions of development of the insurance market of Ukraine. *Investments: practice and experience*. 2023. No. 3. pp. 45-49. (in Ukrainian).
12. Digital Intensity in US Manufacturing. Siemens. URL: [https://www.supplychain247.com/paper/digital\\_intensity\\_in\\_us\\_manufacturing/manufacturing](https://www.supplychain247.com/paper/digital_intensity_in_us_manufacturing/manufacturing)
13. FinTeh in Ukraine. URL: [https://fintehua.org/news/uafic\\_openapi](https://fintehua.org/news/uafic_openapi) (in Ukrainian).
14. McKinsey Global Institute: 12 breakthrough technologies that will change the world.. URL: <https://adindex.ru/publication/opinion/internet/2013/06/7/99583.phtml> (in Russian).

### ***Olena BORYSIUK***

*PhD in Economics, Associate Professor of department, Lesia Ukrainka Volyn National University*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9411-4118>

e-mail: [borisjuk.lena@vnu.edu.ua](mailto:borisjuk.lena@vnu.edu.ua)

### ***Nataliia TKACHUK***

*PhD in Economics, Associate Professor of department, Lesia Ukrainka Volyn National University*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3518-0449>

e-mail: [Tkachuk.Natalia@vnu.edu.ua](mailto:Tkachuk.Natalia@vnu.edu.ua)

## **MONITORING OF INSURERS' BUSINESS PROCESSES IN CONDITIONS OF DIGITALIZATION**

*One of the main features of digitization is the growing use of technologies and digital solutions. Insurance companies must adapt to new technologies and change their business processes to take advantage of digital tools. For example, they can use artificial intelligence to automate the risk assessment process or blockchain to ensure data security and reliability. In addition, digitalization is changing the ways of interaction between insurers and customers. More and more people are now using online services to purchase insurance policies, apply for insurance claims and get information about their policies. Therefore, insurance companies must develop convenient and secure digital platforms for their customers. However, along with the benefits of digitalization, there are also challenges that require attention from insurance companies. For example, the rise of cybercrime can lead to the loss of customer data or policy fraud. Also, it is necessary to resolve the issue of protection of personal information of clients and use of data for personalization of insurance services. All this makes the topic very relevant and important to study. It allows you to consider the key aspects of digitalization in insurance and find ways for the successful development of insurance companies in new conditions. At the same time, without denying the significant achievements of domestic scientists in this topic, there are contradictions in the normative and legal aspect and constant changes in national legislation, which necessitate the constant updating of acquired knowledge and further research of the chosen topic.*

**Keywords:** *monitoring, financial control, insurance, digitalization.*