ФЕДОРОВИЧ ІРИНА, к.е.н, доцент,
доцент кафедри фінансових технологій та банківського бізнесу,
Західноукраїнський національний університет, м. Тернопіль

РОЛЬ РИЗИК-МЕНЕДЖМЕНТУ В СТРАХОВИХ КОМПАНІЯХ У КОНТЕКСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКІСНИХ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

Страхова діяльність нерозривно пов'язана з управлінням ризиками. Ефективний ризик-менеджмент не тільки зменшує ймовірність негативного впливу потенційних загроз на діяльність страхової компанії, але й підвищує якість страхових послуг. Аналіз ризиків, оцінка їх потенційного впливу та розробка стратегій мінімізації можливих втрат є ключовими компонентами стабільності та надійності страхової компанії.

Ризик-менеджмент у страховому бізнесі полягає у своєчасному виявленні, оцінці, моніторингу та контролі ризиків, що можуть негативно вплинути на фінансову стабільність та репутацію компанії. Головною ціллю є забезпечення стійкості страхової компанії та її здатності виконувати зобов'язання перед клієнтами.

Методи ідентифікації та оцінки ризиків поділяються на кількісні та якісні. Кількісні методи включають статистичний аналіз, моделювання ймовірностей, використання фінансових показників для вимірювання ризику. Якісні методи включають експертні оцінки, аналіз сценаріїв та стрес-тестування. Такі методи дозволяють оцінити вплив ризиків, які важко кількісно виміряти, таких як репутаційні ризики чи ризики недотримання регулятивних вимог [1, с. 152].

Основні аспекти ризик-менеджменту, які допомагають забезпечити якість страхових послуг, включають:

- оцінка ризиків - страхові компанії проводять комплексний аналіз різноманітних ризиків, які можуть вплинути на їхню діяльність, включаючи фінансові, ринкові, операційні ризики, що дозволяє їм визначити потенційні загрози та прийняти необхідні заходи для їх управління;

- управління ризиками - страховики розробляють стратегії, спрямовані на мінімізацію та управління ризиками, що включає прийняття заходів з передачі ризиків (перестрахування), розробку власних резервів та створення програм з управління ризиками;

- забезпечення фінансової стійкості для покриття можливих збитків задля виконання страховою компанією своїх зобов'язань перед клієнтами у разі настання страхового випадку;

- підвищення довіри клієнтів до страхової компанії, оскільки клієнти більш схильні вибирати та залишатися вірними компанії, яка виявляє високий рівень професіоналізму та відповідальності у нейтралізації ризиків;

- покращення якості страхових продуктів, що відповідають потребам та очікуванням клієнтів [2, с. 119].

Ефективне управління ризиками є фундаментальним для збереження та зміцнення довіри клієнтів. Клієнти покладаються на страхові компанії для

захисту своїх інтересів у випадках непередбачених подій. Якщо страхова компанія демонструє свою спроможність ідентифікувати, оцінювати і ефективно управляти потенційними ризиками, це збільшує віру клієнтів у її надійність. Впевненість у тому, що страхова компанія виконує свої зобов'язання навіть у складних ситуаціях, зміцнює лояльність клієнтів та їхнє задоволення послугами.

Сучасний ризик-менеджмент вимагає від страховиків не просто визначення загальних ризиків, але й глибокого розуміння індивідуальних ризик-профілів клієнтів. Використовуючи дані та аналітику, страховики розробляють персоналізовані продукти, які враховують унікальні потреби кожного клієнта, що підвищує якість страхових послуг, оскільки клієнти отримують не просто стандартний поліс, а продукт, оптимізований для мінімізації конкретних ризиків. Крім того, ризик-менеджмент дозволяє страховим компаніям аналізувати нові ризики, що виникають внаслідок змін в економічному, технологічному або соціальному середовищі. На основі цього аналізу страхові компанії розробляють інноваційні страхові продукти, які відповідають потребам ринку і забезпечують більш високий рівень захисту для клієнтів.

Водночас інновації у страхуванні часто ґрунтуються на вдосконаленні методів ризик-менеджменту. Наприклад, використання передових технологій, таких як великі дані (big data), штучний інтелект та машинне навчання, дозволяє страховикам краще запобігати ризикам та сприяє створенню нових страхових продуктів, які змінюються відповідно до поведінки клієнта. Технологічний прогрес пропонує страховим компаніям нові інструменти для управління ризиками. Блокчейн забезпечує більшу безпеку та прозорість у страхових транзакціях. Такі технологічні інновації не тільки підвищують точність ризик-менеджменту, але й забезпечують більшу ефективність внутрішніх процесів і знижують витрати, що, у свою чергу, покращує якість та доступність страхових послуг для клієнтів [3, с. 194].

Відтак, ризик-менеджмент в страхових компаніях є важливим чинником, що забезпечує якість та надійність страхових послуг. Ефективне управління ризиками дозволяє компаніям бути готовими до непередбачених ситуацій, збільшує їхню фінансову стійкість та довіру клієнтів, та сприяє подальшому розвитку та успіху в галузі страхування. Ризик-менеджмент дозволяє страхових компаніям ефективно ідентифікувати, оцінювати та управляти ризиками, зменшуючи ймовірність негативних наслідків для бізнесу та клієнтів. Шляхом ретельного аналізу ризиків та впровадження відповідних стратегій управління, страхові компанії можуть покращити свою фінансову стійкість, забезпечити довіру клієнтів та забезпечити надійність своїх послуг. Разом з цим, ризик-менеджмент сприяє підвищенню конкурентоспроможності страхових компаній. Шляхом вдосконалення процесів управління ризиками та постійного моніторингу ризикових факторів, компанії пристосовуються до змін у внутрішньому та зовнішньому середовищі, що дає їм змогу оперативно реагувати на нові виклики та можливості, що виникають на страховому ринку.

Список використаних джерел:

1. Кірдіна О. Г., Стешенко О. Д. Ризик-менеджмент у страхуванні в умовах воєнного стану. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2022. № 78-79. С. 151-157.
2. Гриценко А. В. Обґрунтування зв'язку ринкової прибутковості страхових послуг в залежності від очікуваних ризиків. *Економічний простір*. 2017. № 126. С. 118-125.
3. Осадець С. С. Розвиток сучасних інноваційних технологій на ринку страхових послуг. *Інноваційна економіка*. 2020. № 1-2. С. 194-195.