

УДК: 332.146

DOI: 10.31891/2307-5740-2021-300-6/2-39

ЧЕРЕП О. Г.

ORCID ID: 0000-0002-3098-0105

e-mail: cherep2508@gmail.com

ХМЕЛЬКОВСЬКА А. В.

ORCID ID: 0000-0002-5917-2275

e-mail: annahmelkovska@gmail.com

Запорізький національний університет

## ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ВІТЧИЗНЯНОГО СТРАХОВОГО РИНКУ ЯК СКЛАДОВОЇ ФІНАНСОВОГО РИНКУ. НАПРЯМИ АКТИВІЗАЦІЇ СТРАХОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УМОВАХ СТАНОВЛЕННЯ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

Стаття присвячена визначенню актуальних тенденцій інновацізації страхового бізнесу в умовах цифрової економіки. Досліджено ключові технологічні тренди 2021 року та їх інтеграцію в сектори страхування здоров'я і життя, автострахування і страхування майна. Наведено етапи розвитку сучасних страхових технологій (InsurTech), що є інноваційними продуктами у страховому секторі фінансової інфраструктури. Представлено інструменти цифровізації бізнес-процесів продажу страхових продуктів, ведення бухгалтерського та податкового обліку, андеррайтингу ризику, документообігу. Встановлені основні причини скорочення кількості страхових компаній на вітчизняному страховому ринку. Визначено, що в умовах розвитку цифрової економіки вітчизняним страховим компаніям доречно впроваджувати такі напрями діяльності: клієнтоорієнтований підхід, пошук партнерів в сфері технологій, захист інтелектуальної власності.

Ключові слова: цифровізація, фінансовий ринок (FinTech), страхові технології (InsurTech), страховий бізнес, страхування, страховий ринок, страхові виплати, страхові премії, інноваційні технології, бізнес-процеси, майнове страхування.

OLEXANDER CHEREP, ANN KHMELKOVSKIA

Zaporizhia National University

## FEATURES OF THE DEVELOPMENT OF THE DOMESTIC INSURANCE MARKET AS A COMPONENT OF THE FINANCIAL MARKET. DIRECTIONS OF ACTIVATION OF INSURANCE ACTIVITY IN THE CONDITIONS OF FORMATION OF THE DIGITAL ECONOMY

Insurance is one of the branches of the financial market that is more inclined to traditional ways of doing business and has a slow pace of technological innovation. However, the COVID-19 pandemic had a significant impact on the development of the insurance industry in the direction of its digitalization and increase investment in the process of innovation in the insurance market. According to the latest trends, 2021 is considered a record year for the innovative activity of the insurance industry, which has been faced with a number of challenges due to the global pandemic and awareness of the priority of digital transformation.

The article is devoted to identifying current trends in insurance business innovation in the digital economy. The key technological trends of 2021 and how they are integrated into the sectors of health and life insurance, motor insurance and property insurance are studied. The stages of development of modern insurance technologies (InsurTech), which are innovative products in the insurance sector of financial infrastructure, are presented. Tools for digitalization of business processes of selling insurance products, accounting and tax accounting, risk underwriting, document management are presented. The main reasons for the reduction in the number of insurance companies in the domestic insurance market have been identified. It is determined that in the conditions of digital development it is appropriate for domestic insurance companies to implement such areas of activity as: customer-oriented approach, search for partners in the field of technology, protection of intellectual property.

Keywords: digitalization, financial market (FinTech), insurance technologies (InsurTech), insurance business, insurance, insurance market, insurance payments, insurance premiums, innovative technologies, business processes, property insurance.

### Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Страхування є однією з галузей фінансового ринку, яка більш схильна до традиційних способів ведення бізнесу та має повільну динаміку впровадження технологічних інновацій. Проте пандемія COVID-19 мала суттєвий вплив на розвиток страхової індустрії в напрямку її цифровізації та збільшення обсягів інвестицій у процеси інновацізації страхового ринку. За останніх тенденцій 2021 р. вважається рекордним щодо інноваційної активності страхової галузі, яка вимушена була зіткнутися з низкою викликів через глобальну пандемію та усвідомлення пріоритетності цифрових трансформацій.

### Аналіз досліджень та публікацій

Досить великий внесок у дослідження теоретико-методологічних засад інноваційного розвитку страхового бізнесу здійснили такі сучасні вчені та теоретики, як В. Базилевич, В. Баранова, С. Волосович, Т. Говорушко, О. Губар, О. Кнейслер, Н. Маслій, В. Сангіт, Н. Нагайчук, І. Ненно, Л. Шірінян.

### Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми

Розвиток цифрової економіки змінює підходи до управління економічними системами та до якості обслуговування споживачів. Використання інновацій у страховій діяльності забезпечує досягнення довгострокового успіху, оновлення продуктового портфеля, удосконалення бізнес-процесів, покращання якості обслуговування клієнтів на основі реалізації принципів індивідуалізації. Тому систематичне впровадження інноваційних технологій страховими компаніями сприяє підвищенню рівня їх конкурентоспроможності на ринку страхових послуг, довгостроковому розвитку, а також відіграє позитивну роль у розвитку економіки країни в цілому. Слід констатувати, що вітчизняні страхові компанії недостатньо використовують продукти інноваційної діяльності і, як наслідок, не витримують високої конкуренції зі страховиками з іноземним капіталом на страховому ринку України, останні, в свою чергу, нарощують свою присутність і монополізують страховий ринок, в тому числі, на основі постійного впровадження інноваційних технологій та продуктів, що забезпечують популяризацію діяльності серед наявних та потенційних споживачів, підвищують рівень лояльності, забезпечують високий рівень обслуговування.

### Формулювання цілей статті

Метою роботи є вивчення актуальних тенденцій інноваційного розвитку страхового бізнесу в умовах цифрової економіки для виявлення особливостей такого процесу та визначення доцільності впровадження сучасних страхових технологій (InsurTech – важлива складова FinTech) в Україні.

Визначено завдання: вивчення закономірностей і специфічних особливостей страхового бізнесу, його конкурентоспроможності в умовах глобального економічного розвитку та інформатизації суспільства, Blockchain-ініціативи страхової промисловості, аналізу впливу технологічних інновацій на розвиток страхового ринку.

### Виклад основного матеріалу дослідження

Домінуючим напрямом розвитку економіки країн у XXI столітті є цифрова трансформація, що кардинально змінює всі сфери економічної діяльності, зокрема і фінансовий ринок, складовою якого є страховий ринок. Розвиток стійкої та надійної страхової екосистеми як складової фінансової екосистеми України потребує значних зусиль від усіх стейкхолдерів, досягти чого можливо за умови формування такої моделі регулювання, що врахує світові практики та особливості страхового ринку України. Основні напрями такої моделі передбачено низкою стратегічних документів, зокрема: Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2021 роки, Стратегією розвитку фінансового сектору України до 2025 року, Стратегією розвитку FinTech в Україні до 2025, Білою книгою «Майбутнє регулювання ринку страхування» тощо. Тому питання розвитку страхової екосистеми України в умовах цифрових трансформацій є надзвичайно важливими і своєчасними.

Україна знаходиться на початку шляху розвитку FinTech індустрії. Останнім часом регулятори українського фінансового ринку неодноразово заявляли про своє лояльне ставлення до FinTech. Багато стартапів розраховують на взаємодію з регуляторами.

Розвиток страхових технологій можна умовно поділити на декілька етапів. На першому, так званому «паперовому», етапі були відсутні ознаки цифровізації страхових відносин, адже весь документообіг відбувався на паперових носіях інформації. Другий етап характеризується впровадженням перших цифрових технологій, а саме: появою основних систем запису інформації й автоматизації діяльності. Третью етапу притаманні ознаки базисної цифровізації, що обумовлено реалізацією страхових послуг через вебсайти, служби онлайн-підтримки, цифрового маркетингу, електронного листування з бізнес-партнерами. Четвертий етап є етапом активної цифровізації, який характеризується використанням телеметрії на основі страхування, віртуальних агентів, інтегрованої партнерської мережі.

Сучасний 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 використання онлайн-сервісів для сплати страхових премій, застосування даних "connecting things", реального використання "big data", використання ботів у процесах поточного обслуговування договорів страхування та врегулювання збитків. До бізнес-процесів страховика, які найбільш схильні до процесів цифровізації, можна віднести продаж страхових продуктів, врегулювання страхових претензій, ведення бухгалтерського та податкового обліку, андеррайтинг ризику, документообіг [4].

Активний розвиток цифрової інформатизації суспільства ставить перед страховими компаніями якісно нові завдання щодо організації та впровадження інноваційних рішень у сфері надання послуг у режимі онлайн. Нині у світі сформувалася глобальна мережа фінансових та страхових технологій, орієнтованих на підвищення сервісу, якості та доступності різноманітних послуг. У вересні 2020 р. Єврокомісія прийняла нову Стратегію цифрових фінансів та визначила єдині правила та нагляд за страховиками. У зазначеній Стратегії окреслено такі основні пріоритети, як усунення фрагментації на єдиному цифровому ринку, адаптація нормативно-правової бази ЄС для сприяння цифровим інноваціям та фінансуванню на основі даних і усунення проблем та ризиків, пов'язаних із цифровою трансформацією, підвищення цифрової операційної стійкості фінансової системи [4].



Рис. 1. Інструменти цифровізації ключових бізнес-процесів страхових компаній

Джерело: розроблено автором на основі [4]

Розроблення та використання сучасних цифрових технологій у галузі страхування об'єднується поняттям InsurTech та розглядається як «сфера FinTech, у якій інноваційні технології використовуються учасниками страхового ринку для задоволення потреб споживачів страхових послуг на основі оптимізації своєї діяльності». Для страхового ринку зазначені технології – це, передусім, можливості щодо збільшення доданої вартості на послуги, оптимізації транзакційних витрат, удосконалення бізнес-процесів, підвищення рівня безпеки і кібербезпеки в організації та проведенні страхової діяльності. Найпоширеніші FinTech-технології, що застосовуються на страховому ринку, висвітлено в таблиці 1 [4].

Таблиця 1

## Порівняльна характеристика інноваційних інструментів FinTech на ринку страхових послуг

FinTechтехнології на страховому ринку	Змістова характеристика FinTech-технологій та їхній вплив на розвиток страхового ринку
Автоматизований андерайтинг	За допомогою комплексу андерайтингових заходів здійснюється ідентифікація, оцінювання та прийняття рішення про доцільність страхування ризиків у режимі реального часу
ІОТ – технологія на ринку страхових послуг	Цінність даної технології полягає у її здатності оперативного відстежувати зміни споживачького попиту, моделювати розмір страхових тарифів залежно від імовірності настання страхових ризиків
Технологія Big Data	Дана технологія заснована на обробці великого масиву статистичних даних, дає змогу своєчасно встановлювати факт настання страхової події, проводити розрахунок величини збитків, а також виплату страхового відшкодування у межах договірних зобов'язань
Блокчейн у страхуванні	Вагомість даної технології для сфери страхування зумовлена можливостями економії часу на обслуговуванні договорів страхування, оптимізації бізнес-процесів страховика, зниження ризиків фінансових і страхових операцій, пришвидшення обміну інформацією між стейкхолдерами ринку тощо

\*Джерело: розроблено автором на основі [4]

Представлені FinTechтехнології свідчать, що на ринку страхових послуг здійснюється поступове впровадження інноваційних управлінських рішень на всіх етапах взаємовідносин між учасниками страхового процесу. Починаючи від андерайтингу ризиків та закінчуючи виплатою страхових сум і відшкодувань, страхові компанії мають у своєму розпорядженні цифровий інструментарій для найширшого задоволення потенційних страхувальників у страховому захисті. Із позиції стратегічного маркетингу використання таких інструментів сприятиме формуванню нових страхових продуктів, розширенню їх асортименту та каналів їх дистрибуції; налагодженню комунікаційних зв'язків між стейкхолдерами ринку; збільшенню кількості потенційних страхувальників; спрощенню механізму врегулювання страхових виплат тощо. Натомість існують певні загрози, пов'язані з неналежним захистом персональних даних і прав споживачів страхових послуг, недостатнім рівнем знань в операторів фінансових технологій щодо функціонування страхового ринку, але з набуттям практичного досвіду у стейкхолдерів страхового ринку щодо використання цифрових технологій зазначені проблеми поступово розв'язуватимуться.

Однак, більшість з прийнятих заходів, спрямованих на підвищення інноваційної активності, характеризується недосконалістю, складним застосуванням на практиці, що не орієнтує на результат, не призводить до очікуваного ефекту та вимагає значних витрат. Підтвердженням цього є повільні темпи впровадження інновацій вітчизняними страховими компаніями в напрямку цифровізації ключових бізнес-

процесів, їх низька конкурентоздатність і, як результат, монополізація українського страхового ринку іноземними страховиками. З огляду на це можна виділити низку факторів, які стимулюють і гальмують інноваційну активність вітчизняних страховиків (табл. 2) [5].

Таблиця 2

### Фактори інноваційної активності страхових компаній в Україні

Група факторів	Фактори, що стимулюють інноваційну активність страховиків	Фактори, що гальмують інноваційну активність страховиків
Економічні	Зміна споживчого попиту, збільшення рентабельності, збільшення рівня конкурентоспроможності, зростання вартості компанії	Тривалий період окупності інноваційних проєктів, нестача коштів для фінансування, невідповідні умови кредитування
Технологічні	Науково-технічні інновації, великий ступінь зносу обладнання	Проблематичність доступу до науково-технічних досягнень, домінування класичних методів ведення бізнесу, відсутність резервних потужностей
Організаційно-управлінські	Гнучкість організаційної структури, підвищення кваліфікації персоналу, використання матричної структури та децентралізація управління, впровадження принципів проєктного управління	Консервативність та інертність менеджерів усіх рівнів, стала організаційна структура компанії, орієнтованість на сформовані ринки, надмірна централізація функцій управління, нестача кваліфікованих кадрів
Правові	Заохочувальні законодавчі заходи, державна підтримка розвитку інноваційної моделі національної економіки	Недосконалість інституційного забезпечення та законодавства, обмежена кількість державних програм підтримки інновацій
Соціально-культурні	Широкий попит на цифрові послуги, моральне заохочення учасників інноваційного процесу, забезпечення можливостей професійного зростання	Зниження креативної складової в діяльності, прагнення уникнення нових ризиків, ризик невизначеності та зміни статусу

\*Джерело: розроблено автором на основі [5]

Пандемія Covid-19 викликала безліч проблем у галузі охорони здоров'я. Страховим компаніям довелося швидко адаптуватись до нової ситуації [4]:

– здорові звички гідні заохочення: у секторі страхування здоров'я і життя дедалі більшої популярності набувають ініціативи, що заохочують здорові звички. Ці ініціативи також покращують стосунки між страховиками і страхувальниками, оскільки так вони працюють разом для досягнення спільної мети – поліпшення здоров'я. Страховики можуть використовувати носимі пристрої, великі дані та Інтернет речей (IoT) для моніторингу, заохочення здорового способу життя та підтримки здоров'я клієнтів;

– телематика сприяє персоналізації: телематика об'єднує пристрої, що відстежують поведінку. Ця технологія може все, від підрахунку кроків до моніторингу сну та перевірки рівня активності. Інтеграція телематики у носимі пристрої надає компаніям зі страхування здоров'я і життя актуальну статистику про клієнтів.

Спочатку метою телематики було спостереження за водіями на дорогах. Однак компанії зі страхування здоров'я і життя розширюють застосування телематики в інших важливих сферах, як-от охорона здоров'я.

– великі дані і ШІ дозволяють надавати персоналізовані пропозиції: автостраховики адаптуються до нових тенденцій у страхуванні, від електричних і автоматизованих автомобілів до каршеринга й інтегрованих технологій: Інтернету речей, телематики, ШІ. Ці технології допомагають працювати над запобіганням проблем з автомобілем ще до їхнього виникнення, надаючи переваги як страхувальнику, так і страховій компанії. Клієнти отримують вигоду, подовжуючи термін служби свого автомобіля, що економить їхні гроші в довгостроковій перспективі. Водночас страховики знижують кількість страхових випадків та підвищують якість обслуговування клієнтів.

– тренди індустрії автострахування: райдшеринг, телематика, автомобілі з онлайн-доступом та інші технології призводять до інновацій у сфері автострахування. Це зростання цифровізації надає автостраховикам величезні можливості для зниження виплат за страховими вимогами та задоволення потреб у нових мобільних сервісах.

– тренди страхування нерухомості. Все розвивається і змінюється: від того, як ми взаємодіємо з нерухомістю, до технологій розумного дому та інновацій у галузі продажу й оренди. Однак найбільшою зміною в галузі страхування нерухомості є інтеграція страхових послуг із пристроями розумного дому. Вона може надати страховикам доступ до нових даних, хоча й пов'язана з підвищеним ризиком безпеки.

– технології розумного дому та ризик: хоча технологія розумного дому є дуже зручною та пропонує страхувальникам безліч переваг, зокрема можливість керувати освітленням і безпекою, вона також надає страховикам доступ до додаткових даних. Наприклад, якщо клієнт заявляє, що в нього встановлена система безпеки, та отримує за це знижку, технологія розумного дому може перевірити, чи працює ця система.

### Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі

Проведені дослідження особливостей розвитку страхового ринку України свідчать, що він знаходиться на етапі формування та адаптації до вимог світового страхового ринку, а також до сучасних

глобалізаційних викликів, що пов'язані із розвитком інформаційно-комунікаційних технологій та становленням цифрової економіки. З метою покращання ситуації на вітчизняному страховому ринку та втримання конкурентних позицій страхові компанії повинні активно використовувати європейський та світовий досвід, впроваджувати та змінювати моделі страхового функціонування, інтенсивно впроваджувати інноваційні технології у страхову діяльність. Використання на практиці нових технологій та моделей управління дозволить підвищити ефективність надання страхових послуг, вимагатиме від страхових компаній розробки нових страхових продуктів із врахуванням індивідуальних побажань клієнтів, а також сприятиме розширенню сфери використання страхування як методу передачі ризику в комплексній системі ризик-менеджменту, а також забезпечить створення унікальних конкурентних переваг для тих страхових компаній, які здатні впроваджувати інноваційні цифрові технології відповідно до індивідуалізованих запитів клієнтів.

З'ясовано, що використання InsurTech має як сильні, так і слабкі сторони; існують певні загрози (відсутність логічного людського нагляду за операціями, невизначеність у законодавстві, скорочення персоналу страхових компаній), однак при цьому створюють можливості щодо мінімізації адміністративних витрат, автоматизації більшості бізнес-процесів, розширення асортименту страхових продуктів, попередження шахрайства, тощо. Це, в свою чергу, сприятиме ефективній інтеграції України у світовий фінансовий простір.

Обґрунтовано, що страховим компаніям, як суб'єктам підприємництва, що надають фінансові послуги, необхідним є проведення організаційних та технічних заходів із захисту даних (інформації) про споживачів, інфраструктуру, прикладні програми, пристрої тощо з урахуванням особливостей інноваційних технологій, які використовують страхові компанії. Потенційними наслідками ураження таких елементів страхових компаній як бізнес-процеси, репутація, вартість бізнесу і інші призводить до компрометації компанії, некоректної роботи, втрати контролю над системами, крадіжки конфіденційних даних тощо, що, в свою чергу, може призвести до прямих або прихованих витрат.

Це дослідження може виступати основою подальших досліджень в процесі розробки методологічних та практичних стратегічних напрямів розвитку страхової екосистеми України в рамках розвитку фінансової екосистеми з метою сприяння інтеграції у світовий фінансовий простір.

#### Література

1. Національний банк України. Стратегія розвитку FinTeh в Україні до 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/DDWIAwXTdqjdClp>.
2. FinTeh в Україні. URL: [https://fintechua.org/news/uafic\\_openapi](https://fintechua.org/news/uafic_openapi).
3. Основні моменти FinTeh 2021. URL: <https://www.fintech2021.eu/highlights-2021>.
4. Звіт Insurtech за 2021. URL: <https://insurtech-insurance.nttdata.com/report/intro>
5. Фінансування Insurtech. URL: <https://www.cbinsights.com/research/report/insurance-tech-q3-2021/>
6. Біла книга «Майбутнє регулювання ринку страхування в Україні» / Національний банк України. Київ, квітень 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).

#### References

1. National Bank of Ukraine. FinTeh development strategy in Ukraine until 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/DDWIAwXTdqjdClp>.
2. FinTeh in Ukraine. URL: [https://fintechua.org/news/uafic\\_openapi](https://fintechua.org/news/uafic_openapi).
3. Highlights of FinTeh 2021. URL: <https://www.fintech2021.eu/highlights-2021>.
4. Insurtech report for 2021. URL: <https://insurtech-insurance.nttdata.com/report/intro>
5. Financing Insurtech. URL: <https://www.cbinsights.com/research/report/insurance-tech-q3-2021/>
6. White Paper "Future regulation of the insurance market in Ukraine" / National Bank of Ukraine. Kyiv, April 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).

Надійшла / Paper received: 06.12.2021  
Надрукована / Printed: 30.12.2021