

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292. Ефективна економіка. 2022. № 8.

DOI: 10.32702/2307-2105.2022.8.7

УДК 368:004

Л. С. Морозова,

д. е. н., професор, професор кафедри фінансів, Київський державний торговельно-економічний університет, м. Київ

ORCID ID: 0000-0002-2231-0558,

Ю. І. Маркуц,

к. е. н., доцент,

доцент кафедри фінансів, Київський державний торговельно-економічний університет, м. Київ

ORCID ID: 0000-0002-5131-1592,

Н. Г. Савченко,

к. е. н., доцент кафедри фінансів, Київський державний торговельно-економічний університет, м. Київ

ORCID ID: 0000-0003-2972-5024

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЙ НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

L. Morozova,

Doctor of Economic Sciences, Professor, Professor of the Department of Finance, Kyiv State University of Trade and Economics, Kyiv

Yu. Markuts,

PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance, Kyiv State University of Trade and Economics, Kyiv

N. Savchenko,

PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Finance, Kyiv State University of Trade and Economics, Kyiv

DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE MARKET OF INSURANCE SERVICES

Сучасний етап розвитку економіки України характеризується цифровою трансформацією ринку страхових послуг, що обумовлено розвитком нових технологій, інфраструктурними змінами в економіці та реформуванням правового поля функціонування його учасників протягом всього періоду незалежності України. Страхові компанії України за оцінками аналітиків мають недостатній технологічний потенціал, а також характеризуються слабкістю корпоративного управління і консервативністю, коли справа стосується будь-яких інновацій. Саме це гальмує їх економічний розвиток та зменшує їх внесок у зростання конкурентоспроможності національної економіки. У той же час за рівнем технологічності та інноваційності Україна посідає далеко не останнє місце в світових рейтингах. Вітчизняна ІТ-галузь є однією з найкращих у світі, при цьому саме український страховий ринок тільки починає відкривати для себе цей новий термін «діджиталізація».

Процес діджиталізації має величезний вплив на розвиток страхового ринку, оскільки під її впливом, модифікуються страхові продукти, їхнє використання та спосіб їхньої дистрибуції. Основним проявом цифровізації можна вважати появу на ринку низки нових компаній, що змушують існуючі інституції активізувати боротьбу за своє існування.

Обґрунтовано, що основними трендами розвитку ринку страхових послуг є: оцінка та управління ризиками; клієнтський сервіс; індивідуальні пропозиції; дистрибуція; розширення лінійки страхових продуктів. в умовах Визначено, що в умовах діджиталізації зміняться основні напрями розвитку для ринку страхових послуг в Україні.

The current stage of the development of the economy of Ukraine is characterized by the digital transformation of the insurance services market, which is due to the development of new technologies, infrastructural changes in the economy and the reform of the legal field of its participants during the entire period of independence of Ukraine. Insurance companies of Ukraine, according to

analysts, have insufficient technological potential, and are also characterized by weak corporate governance and conservatism when it comes to any innovations. This is what slows down their economic development and reduces their contribution to the growth of the competitiveness of the national economy. At the same time, according to the level of technology and innovation, Ukraine ranks far from last in the world rankings. The domestic IT industry is one of the best in the world, while the Ukrainian insurance market is just beginning to discover this new term "digitalization".

The process of digitalization has a huge impact on the development of the insurance market, because under its influence, insurance products, their use and the way of their distribution are modified. The main manifestation of digitalization can be considered the appearance of a number of new companies on the market, forcing existing institutions to intensify the struggle for their existence.

It is substantiated that the main trends in the development of the insurance services market are: risk assessment and management; customer service; individual offers; distribution; expansion of the line of insurance products. In the conditions It was determined that in the conditions of digitization, the main directions of development for the market of insurance services in Ukraine will change, the priorities of which will be: - the use of artificial intelligence and machine learning for more effective customer segmentation; transformation of products into the format of electronic policies; use of mobile applications; blockchain technology for data management, which will help ensure data security and minimize fraud risks; development of cooperation between insurance companies and InsurTech startups; platformization – use of business process optimization platforms.

Ключові слова: *InsurTech, бізнес-процеси, діджиталізація, Директиви ЄС, цифрові технології, ринок страхових послуг, страхування.*

Keywords: *InsurTech, business processes, digitalization, EU Directives, digital technologies, insurance services market, insurance.*

Постановка завдання. В умовах сьогодення в світовій спільноті, в тому числі Україні, стрімкого розвитку набувають процеси діджиталізації. Вони застосовуються не тільки підприємницькими структурами, а й проявляються у всіх сферах життя, а саме в побудові цифрових інфраструктур у сфері державного управління, створенні цифрових платформ в освіті, медицині, логістиці та ін. Страхові компанії також активно проводять політику цифровізації [1].

Процес діджиталізації має величезний вплив на розвиток страхового ринку, оскільки під її впливом, модифікуються страхові продукти, їхнє використання та способи їхньої дистрибуції. Основним проявом цифровізації можна вважати появу на ринку низки нових компаній, що змушують існуючі інституції активізувати боротьбу за своє існування. Основним фактором, що сприяє розвитку діджиталізації ринку страхових послуг є технологія, яка переглядає функціонування страхового сектору і способи взаємодії суб'єктів, що надають такі послуги, з клієнтами. Цифрові технології не тільки відкривають можливості для бізнесу новим суб'єктам, початківцям на ринку страхових послуг, а й дозволяють традиційним страховикам знижувати витрати та підвищувати ефективність роботи, виступаючи основною рушійною силою фінансових інновацій.

Отже, впровадження сучасних цифрових технологій у страхуванні та ринку InsurTech, залучення найпередовіших іноземних компаній в Україну - є одним з ключових завдань розвитку страхової галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз існуючих публікацій з тематики дослідження дозволяє стверджувати, що певні аспекти діджиталізації на ринку страхових послуг досліджувалися в роботах іноземних та вітчизняних науковців, зокрема Баранової В., Волосович С., Клапків Ю., Приказюк Н., Ромашко О.

Проте важливі аспекти розвитку цифрових технологій на ринку страхових послуг є не до кінця дослідженими і потребують подальшого вивчення.

Постановка завдання. Завдання дослідження полягають у комплексному вивченні питань щодо визначення напрямів розвитку цифрових технологій на ринку страхових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Страховий ринок – один із найбільш консервативних ринків, учасники якого традиційно з великою обережністю підходять до впровадження будь-яких нових технологій. Але швидкий розвиток діджиталізації вже зараз показує, що нові рішення на основі блокчейн, штучного інтелекту та робототехніки можуть повністю змінити картину традиційного ринку страхових послуг.

В останні кілька років спостерігається, як новий набір цифрових продуктів і послуг увійшов у лексику страхової галузі, наприклад страхування на основі використання, peer-to-peer-страхування, машинне навчання, боти-помічники та таке явище, як Інтернет речі. InsurTech пронизує практично всі аспекти страхування - від обслуговування клієнтів, продуктів, андеррайтингу та ціноутворення, до маркетингу та дистрибуції.

Що стосується маркетингу та дистрибуції, індустрія InsurTech стикається з такими питаннями, як інтернет-маркетинг та рекламна діяльність, що інколи провокують умови, які не всі страховики здатні витримати. Не у кожного учасника ринку достатньо ресурсів для створення настільки нових рішень, кардинальної зміни підходу. Є велика кількість компаній, що пропонують готові рішення для компаній інтегрувати страхові послуги безпосередньо у свої веб-сайти чи додатки (через готові конструктори інтерфейсів та API) [2].

Найважливіші комплексні зміни торкнулися процесу андеррайтингу – аналізу страхових ризиків та оцінки ставок страхування. Технології великих даних дозволяють ефективно збирати статистичну інформацію про можливі ризики. Страхування техніки, такої як автомобільний та залізничний транспорт, морські та повітряні судна, використання систем супутникового стеження дозволяє надійно контролювати об'єкт страхування. Для

будівельних конструкцій інспекція їх стану із застосуванням дронів дає можливість значно підвищити точність оцінки страхових ризиків.

Фірми InsurTech, які беруть участь у андеррайтингу та ціноутворенні, повинні цінувати страховий ландшафт, що регулює розробку продукту, або ризик, що потенційно може перешкоджати різним страховим нормам.

У роботі з клієнтами цифрові зміни торкнулися насамперед клієнтського сервісу. Широке застосування систем розпізнавання мови та чат-ботів дає можливість обслуговувати вхідні дзвінки в режимі 24/7. Крім того, таким чином страхові компанії можуть значно скоротити витрати на клієнтський сервіс. Згідно з оцінкою Fintech Magazine, до кінця 2022 року страхові компанії в усьому світі можуть заощадити понад \$8 мільярдів за рахунок впровадження чат-ботів у клієнтський сервіс.

Інша важлива перевага чат-ботів на основі AI – це можливість в режимі реального часу адаптувати страховий продукт до потреб клієнта. У ситуації, коли людям потрібен значний час для розрахунків та узгоджень, штучний інтелект може миттєво сформувавши для клієнта індивідуальну пропозицію з урахуванням як її вимог, так і регламентів страхової компанії. Крім того, технології блокчейн дозволяють спростити сам процес укладання угоди, і навіть мінімізувати ризики фальсифікації документів.

Більшість InsurTech-стартапів зараз використовують AI та машинне навчання. Здатність AI та машинного навчання аналізувати такий великий обсяг даних на дуже деталізованому рівні змушує регуляторів замислюватися над різними питаннями захисту споживачів, такими як конфіденційність даних, справедливість, дискримінація та кібербезпека.

Крім можливості запропонувати клієнту більш гнучкий адаптований набір страхових послуг, застосування штучного інтелекту дає можливість сформувавши дуже широку лінійку страхування. Фактично, для будь-якої галузі можна створити комплексний продукт + послуга страхування. Наприклад – персональні знижки на послуги зі страхування життя для клієнтів, які мають пристрої дистанційного медичного моніторингу.

Таким чином, основними трендами розвитку ринку страхових послуг є:

- оцінка та управління ризиками;
- клієнтський сервіс;
- індивідуальні пропозиції;
- дистрибуція;
- розширення лінійки страхових продуктів.

Технології, що використовуються на ринку страхових послуг, можуть вплинути на скорочення недоліків дистрибуції, зокрема через обмеження проблеми асиметрії інформації, зменшення операційних витрат і зниження бар'єрів контакту із клієнтом.

Отже, технологічна парадигма, пов'язана з широким використанням інформаційних технологій, трансформує моделі страхової діяльності та страхової дистрибуції. Ринок страхових послуг зазнає суттєвих перетворень та трансформацій, в основі яких зосередженні технологічні інновації. Ці новітні зміни призводять до створення нової фінансової екосистеми, в якій, крім традиційних інституцій, є суб'єкти, що знаходяться поза фінансовим сектором та трансформують спосіб надання страхових послуг [3, с. 254].

Важливо, що значні зміни у страховій галузі, викликані широким впровадженням цифрових технологій, потребують відповідних змін та розвитку законодавчої бази. Співпраця цифрових FinTech та InsurTech – стартапів та традиційних страхових компаній має бути забезпечена відповідними правовими механізмами контролю, що забезпечують дотримання інтересів усіх питань страхового процесу – як клієнтів, так і страховиків. Саме це доводить, що діджиталізація суспільства стає вторинним фактором, що впливає на розвиток електронної комерції та поширення страхування онлайн.

Найважливішими факторами є законодавчі норми і довіра людей, але вже не тільки до страхового захисту або страхової компанії, а до каналу збуту, в основі якого знаходяться гарантії ефективності та безпеки угоди і можливості відмовитися від покупки. Ці очікування в основному пов'язані з

виконанням Директив ЄС. Зміни в правовій сфері дозволили у більшому або меншому ступені укладати угоди на онлайн-ринку, що вплинуло на структуру каналів дистрибуції.

Основними директивами, створеними для гармонізації нормативних актів у різних державах-членах ЄС, є Директива з електронної торгівлі (Директива 2000/31 / ЄС) [6] та Директива про електронний підпис (Директива: 1999/93 / ЄС) [7]. Слідуючи цим основним директивам, які можуть застосовуватися до загальної діяльності в галузі електронної комерції, Директива про дистанційний маркетинг фінансових послуг для споживачів (Директива 2002/65 / ЄС) [8] має пряме відношення до фінансових послуг, включаючи страхування.

В 2016 р. Європейський парламент прийняв Директиву про дистрибуцію страхування (IDD) [9]. Параграф 19 цього документа вказує на необхідність удоступнення інформації щодо всіх форм винагороди і майнових пільг з метою забезпечення прозорості та з метою уникнення будь-якого конфлікту інтересів (щодо інвестиційних продуктів це зобов'язання було навіть розширено в наступних статтях). Параграф 20 встановлює обов'язок всебічно підготувати короткий, прозорий документ, який містить детальну інформацію про страховий продукт, прагне до його спрощення. Стаття 28 накладає на держави-члени, серед іншого, зобов'язання забезпечувати, щоб посередники і страховики вживали всіх заходів для виявлення та врегулювання конфліктів інтересів. Вказуються відносини працівників, членів керівництва та осіб, які мають навіть непрямі зв'язки і взаємини клієнтів, що виникають при здійсненні будь-якої діяльності з дистрибуції страхування. Директива також вводить, крім прямих і непрямих продавців, поняття посередника, що пропонує додаткове страхування (Директива про дистрибуцію страхування).

Директива про дистрибуцію страхування була прийнята в 2016 р., і у країн-членів ЄС було два роки на її реалізацію. Отже, на сьогодні Директиви ЄС чинять важливий вплив на розвиток цифрових технологій, оскільки

дозволяють регулювати відносини на ринку страхових послуг. Вітчизняне законодавство вдосконалюється та змінюється шляхом впровадження Директив ЄС у вітчизняну практику з метою ефективного розвитку ринку страхових послуг.

Дотримання норм законодавства і надалі залишатиметься важливою складовою будь-якої стратегії використання даних та цифрових інструментів. Цей аспект страхової галузі відрізняє його від інших галузей у тому сенсі, що тотальний підрив галузі через щойно створений стартап є вкрай мало ймовірним. Головне питання в цьому контексті, яке потребує розглянути

будь-яка компанія, яка розширює використання своїх даних, особливо у галузі персоналізації та налаштування, - стосується конфіденційності даних. Впровадження технологічних інструментів для полегшення дотримання конфіденційності та норм законодавства буде важливим диференціатором для страхувальників, які планують свій стратегічний розвиток.

Динамічний розвиток сучасних технологій чинить істотний вплив на ринок страхових та фінансових послуг. Під їхнім впливом змінюються самі фінансові продукти та кардинально їхнє використання і спосіб дистрибуції.

Оскільки впровадження цифрових технологій в Україні має свої особливості, а спектр InsurTech-проектів не надто великий, в умовах діджиталізації пріоритетними напрямками для ефективного розвитку ринку страхових послуг в Україні стануть:

- використання штучного інтелекту та машинного навчання для більш ефективної сегментації клієнтів;
- трансформації продуктів у формат електронних полісів;
- використання мобільних програм;
- блокчейн технології для управління даними, які допоможуть забезпечити безпеку даних та мінімізувати ризики шахрайства;
- розвиток співробітництва між страховими компаніями та InsurTech -стартапами;

- платформізація – використання платформ оптимізації бізнес-процесів.

Висновки з проведеного дослідження. Донедавна страхова галузь вважалася однією з найконсервативніших. Не можна було собі уявити, що можна укласти договір без купи паперів та документів, а врегулювання страхового випадку та отримання виплат може тривати кілька хвилин чи годин (у разі України). Тим не менш, глобальна діджиталізація не обійшла і сферу страхування, а в 2018 році InsurTech став однією з галузей цифрової економіки, що найбільш активно розвиваються.

Діяльність у сфері InsurTech продовжиться, оскільки конкуренція змушує традиційні страхові компанії адаптуватися до технологічного ландшафту та диференціювати свої пропозиції продуктів для задоволення споживчих вимог. Інвестиції в глобальний InsurTech-сектор у 2021 році зросли на 60%: InsurTech -стартапи залучили \$10 млрд., уклавши понад 400 угод. Незважаючи на той факт, що сфера страхування відстає від банківської індустрії в технологічному плані, вона знаходиться в унікальному становищі, що дозволяє їй відчутти всі переваги блокчейн. Нова технологія може допомогти багатьом гравцям індустрії впоратися з конкурентними викликами, включаючи слабкий інтерес клієнтів до страхових продуктів, обмежене зростання на розвинених ринках та тенденцію загального переходу на цифрові технології. Є три категорії для страхування: що забезпечують зростання, що підвищують ефективність та знижують витрати за рахунок автоматизації ключових процесів. Зростає інтерес до таких технологій, як штучний інтелект та машинне навчання, які можна використовувати для більш ефективного керування потребами. Немає сумнівів, що інвестиції у FinTech та InsurTech зростатимуть рік у рік.

Література

1. Ромашко О., Пукіш О. Діджитал-страхування: сутнісно-аспектний аналіз. *Економіка і суспільство*. 2021. №26. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/328>
2. Seliverstova L. S. Trends in the development of the Ukrainian insurance market. *Товари і ринки*. 2018. №1. С.135-144.
3. Клапків Ю. М. Ринок страхових послуг: концептуальні засади, технічні інновації та перспективи розвитку : монографія. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. 568 с.
4. Приказюк Н., Пукіш О. Маркетингові стратегії страховиків в умовах діджиталізації: сучасна практика та перспективи розвитку. *Економічний аналіз*. 2022. Том 32. № 1. С.236-247. URL: www.econa.org.ua
5. Клапків Ю. М. Теоретичні домінанти страхових послуг. *Формування ринкової економіки в Україні*. Львівський національний університет імені Івана Франка. 2016. Випуск 35/1. С.210-217.
6. On certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce): Directive of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 №2000/31/EC. *Official Journal of the European Communities*. 17.07.2000. L178/1.
7. On a Community framework for electronic signatures: Directive of the European Parliament and of the Council of 13 December 1999 №1999/93/EC. *Official Journal of the European Communities*. 1999. L13/12. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31999L0093>.
8. Concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive №90/619/EC and Directives №97/7/EC and №98/27/EC: Directive of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 №2002/65/EC. *Official Journal of the European*

Communities. 2002. L271/16. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=OJ:L:2015:271:TOC>.

9. On insurance distribution (recast): Directive of the European Parliament and of the Council of 20 January 2016 №2016/97. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32016L0097>

10. Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку (Директива про електронну комерцію) : Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради від 8 черв. 2000р. URL : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_224/page

11. Seliverstova L., Tkachenko N. Trends in the development of the Ukrainian insurance market. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. С.10-14

Reference

1. Romashko, O. and Pukish, O. (2021), “Digital insurance: essential aspect analysis”, *Ekonomika i suspil'stvo*, vol.26, available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/328> (Accessed 25 July 2022).

2. Seliverstova, L. S. (2018), “Trends in the development of the Ukrainian insurance market”, *Tovary i rynky*, vol.1, pp.135-144.

3. Klapkiv, Yu. M. (2020), *Rynok strakhovykh posluh: kontseptual'ni zasady, tekhnichni innovatsii ta perspektyvy rozvytku* [The market of insurance services: conceptual foundations, technical innovations and prospects for development], TNEU, Ternopil', Ukraine.

4. Prykaziuk, N. and Pukish, O. (2022), “Marketing strategies of insurers in conditions of digitalization: modern practice and prospects for development”, *Ekonomichnyj analiz*, vol.32. 1, pp.236-247.

5. Klapkiv, Yu. M. (2016), “Theoretical dominants of insurance services”, *Formuvannia rynkovoї ekonomiky v Ukraini. L'vivs'kyj natsional'nyj universytet imeni Ivana Franka*, vol. 35/1, pp.210-217.

6. European Parliament and of the Council (2000), “On certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce): Directive of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 №2000/31/EC”, Official Journal of the European Communities, vol. 17.07.2000. L178/1.

7. Official Journal of the European Communities (1999), “On a Community framework for electronic signatures: Directive of the European Parliament and of the Council of 13 December 1999 №1999/93/EC”, <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31999L0093> available at: (Accessed 25 July 2022).

8. Official Journal of the European Communities (2002), “Concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive №90/619/EC and Directives №97/7/EC and №98/27/EC: Directive of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 №2002/65/EC”, available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=OJ:L:2015:271:TOC> (Accessed 25 July 2022).

9. European Parliament and of the Council (2016), “On insurance distribution (recast): Directive of the European Parliament and of the Council of 20 January 2016 №2016/97”, available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32016L0097> (Accessed 25 July 2022).

10. European Parliament and of the Council (2000), “On some legal aspects of information services, in particular, electronic commerce, in the domestic market (Directive on electronic commerce)”, available at: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_224/page (Accessed 25 July 2022).

11. Seliverstova, L. and Tkachenko, N. (2020), “Trends in the development of the Ukrainian insurance market”, Investytsii: praktyka ta dosvid, vol. 3, pp.10-14

Стаття надійшла до редакції 28.07.2022 р.