



Отримано: 18 листопада 2021 р.
Прорецензовано: 27 листопада 2021 р.
Прийнято до друку: 01 грудня 2021 р.
e-mail: chunitskaya_307@ukr.net
DOI: 10.25264/2311-5149-2021-23(51)-89-94

Чуницька І. І., Ясентюк А. С. Функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»* : науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, грудень 2021. № 23(51). С. 89–94.

УДК: 368.02

JEL класифікація: G22, Q55

ORCID-ідентифікатор: <https://orcid.org/0000-0002-9718-1332>

Чуницька Ірина Іванівна,

доктор економічних наук, професор, професор кафедри фінансових ринків та технологій
Державного податкового університету

Ясентюк Анастасія Сергіївна,

здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти
Державного податкового університету

ФУНКЦІОНУВАННЯ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ В УМОВАХ СУЧАСНОЇ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

У статті розглянуто стан ринку страхових послуг України на сучасному етапі в умовах діджиталізації та запровадження новітніх технологій. Досліджено основні складові ІКТ та представлено ТОП-10 страхових компаній за активами. Висвітлено головні проблеми, що перешкоджають його розвитку. Авторами охарактеризовано основні переваги впровадження сучасних додатків та використання е-полісів. Визначено, що завдяки впровадженню новітніх технологій в діяльність страхових компаній страховий ринок України матиме можливість виходу на новий значно вищий рівень і сприятиме його ефективному функціонуванню.

Ключові слова: страховий ринок, цифровізація, технології, страхова компанія, послуга.

Чуницкая Ирина Ивановна,

доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры финансовых рынков и технологий
Государственного налогового университета

Ясентюк Анастасия Сергеевна,

студентка второго (магистерского) уровня высшего образования
Государственного налогового университета

В статье рассмотрено состояние рынка страховых услуг Украины на современном этапе в условиях диджитализации и внедрения новейших технологий. Исследованы основные составляющие ИКТ и представлены ТОП-10 страховых компаний по активам. Отражены главные проблемы, препятствующие его развитию. Авторами охарактеризованы и основаны преимущества внедрения современных приложений и использования е-полисов. Определено, что благодаря внедрению новейших технологий в деятельность страховых компаний страховой рынок Украины будет иметь возможность выхода на новый значительно более высокий уровень и будет способствовать его эффективному функционированию.

Ключевые слова: страховой рынок, цифровизация, технологии, страховая компания, услуга.

Iryna Chuniyska,

PhD, professor of Finance and digital technologies
State Tax University

Anastasiia Yasentiuk,

student of the second (master's) level of higher education,
State Tax University

UKRAINE'S INSURANCE MARKET FUNCTIONING IN TERMS OF MODERN DIGITAL TRANSFORMATION

The article considers the state of the market of insurance services of Ukraine at the present stage in the conditions of digitalization and introduction of the newest technologies. The authors proved that in order to successfully implement targeted transformation strategies in a difficult period, insurers must focus on customer needs. Advanced technology and new business models will allow insurers to become more digital and flexible in meeting these needs. What determines the relevance of this study. The main components of ICT were studied, and the TOP-10 insurance companies by assets were presented. The main problems that hinder its development are highlighted. The authors also describe the main advantages of implementing modern



applications and using e-policies. It has been studied that the digitalization process in the insurance sector with technological development, reduced profits and reduced costs shows the impact of digitalization on the insurance industry through the use of big data, artificial intelligence, cognitive computing, predictive modeling, devices, telematics and the Internet of things. Analyzing the foreign experience of Europe, insurers are very interested in investing, especially in Germany, while in Poland, and found that willingness to invest in innovation is much lower; but none of the respondents said that their company does not want invest in innovation. Despite the diversity of research on the digitalization of the insurance market, there are many unresolved issues. It is determined that due to the introduction of new technologies in the activities of insurance companies, the insurance market of Ukraine will be able to reach a new, much higher level of effective functioning.

Keywords: insurance market, digitalization, technologies, insurance company, service.

Постановка проблеми. Світова страхова індустрія стикається зі справді унікальним моментом своєї довгої історії. Фундаментальний зрив, викликаний пандемією COVID-19, прирівнюється до можливості для галузі переналаштуватись відповідно до нових суспільних реалій і потреб ринку.

Після десятиліття значних інвестицій у зміни все більше визнається цінність мети впровадження новітніх технологій як орієнтира. Крім нових засобів захисту від пандемій, зміни клімату та кіберзагроз, ціль може надихнути та спрямовувати стратегії для вирішення соціальних проблем щодо справедливості, рівності та сприяти вирішенню питання щодо прогалин в захисті страхувальників. Крім впливу пандемії, поточний кліматичний ризик і розвиток імператив стійкості вимагають від страховиків думати більше і працювати у взаємодії з іншими урядами, їхніми колегами в інших секторах та іншими зацікавленими сторонами.

Щоб успішно виконувати цілеспрямовані стратегії трансформації в складний період, страховики повинні зосередити свою діяльність на потребах клієнтів. Передові технології та нові бізнес-моделі дозволять страховикам стати більш цифровими та гнучкими у задоволенні цих потреб. Чим і зумовлена актуальність нашого дослідження.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідженнями окремих питань стосовно розвитку ринку страхування завдяки запровадженню сучасних технологій займався й продовжує займатися ряд вчених, до прикладу: В. Базилевич, О. Гаманкова, О. Залетов, К. Кйонсан, Р. Косія, М. Мюлер, В. Нечипоренко, Р. Пікус, Рейхарт та ін. Попри багатогранність наукових досліджень стосовно цифровізації страхового ринку, існує безліч невирішених питань, які потребують подальшого дослідження.

Мета статті: дослідити роль впровадження новітніх технологій в реалізації страхових послуг та її вплив на діяльність страховиків.

Виклад основного матеріалу. У сучасних умовах підприємство може розраховувати на збереження конкурентних позицій лише при правильному використанні інформаційних технологій. Це важливо для компаній, що працюють у сфері фінансового посередництва, де важливо використовувати сучасні технології для просування своєї продукції, спрощення доступу користувачам та ведення бухгалтерського обліку відповідно до міжнародних стандартів та регулятора.

Розвиток ІТ-технологій знаходиться на високому рівні в банківському та фондовому бізнесі. Своєю чергою, страховий бізнес зараз отримує можливості для технологічного прориву. Запуск з початку 2018 р. продажів електронних полісів страхування відповідальності автомобілістів прискорив процес оцифрування страхового ринку. Частка компаній, які продають онлайн-поліси, зросла до 69 %.

Водночас збільшення продажів електронних полісів страхування відповідальності автомобілістів сприятиме подальшому багаторазовому збільшенню обсягів прямого страхування. 85 % страхових компаній використовують ІТ-рішення в процесі продажів. Зараз 75 % страхових компаній займаються впровадженням нових ІТ-продуктів і рішень. Незважаючи на те, що запуск електронного страхування відповідальності автомобілістів уже зажадав від страхових компаній значних інвестицій у розвиток або вдосконалення ІТ-систем, більшість із них продовжують інвестувати в нові технології [6].

Більшість визначень описують цифровізацію як:

- взяття процесів, вмісту чи об'єктів, які раніше були переважно (або повністю) фізичними чи аналоговими, і перетворення їх у переважно (або повністю) цифрові (Fichman, Dos Santos, & Zheng, 2014);
- вираження інформації в рядках 0 і 1, які називаються двійковими або цифровими рядками (Vogelsang, 2010).

Деякі з них є більш комплексними і містять обидва ці елементи, також вона характеризується деякими особливостями: мінливість, невизначеність, складність, неоднозначність також пов'язує фактичне підвищення активності в цьому напрямку.

Процес цифровізації в страховому секторі з технологічним розвитком, зниженням прибутку та потребами зниження витрат показує вплив цифровізації на страхову галузь через використання великих даних, штучного інтелекту / когнітивних обчислень, прогнозного моделювання, пристроїв, телематики та інтер-

нету речей у створенні ланцюга вартості. Природу ІТ у страхуванні також було показано через Green IT (Essvale Corporation Limited, 2009).

Ми пропонуємо таке визначення цифровізації, воно означає впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в страховий бізнес з метою скорочення витрат і збільшення прибутків. Проте більшість сучасних досліджень демонструє процес цифровізації страхових компаній саме на основі ІКТ. Рис. 1 показує логіку предмета нашого дослідження: розвиток цифровізації в страхуванні, яка відповідно до рівня та виду технології інтегрована в діяльність компанії.

Меншою одиницею цифровізації є програмне забезпечення. Інший технологічний персонал також може бути використаний у страховій діяльності [1].

Програмне забезпечення є різновидом інформаційно-комунікаційної технології. Але в офіційному звіті компанії не ілюструють такий вичерпний параметр, як ІКТ. Інформаційно-комунікаційні технології включають комп'ютери, програмне забезпечення, електронні компоненти та телекомунікаційне обладнання. Весь процес впровадження та використання ІКТ називається цифровізацією.



Рис. 1. Логіка розвитку цифровізації в страхових компаніях

Джерело: [6].

Основною метою інформаційно-комунікаційних технологій на страховому ринку є створення та використання знань та обмін інформацією.

Роль ІКТ змінюється: раніше ІКТ були інструментом обробки даних, але після впровадження Big Data в економіку вона стала інструментом для створення нових типів даних. Страхова галузь повністю залежить від здатності перетворювати вихідні дані у вхідну інформацію про клієнтів, ринки, конкурентів та бізнес-середовище. Тому сучасний страховий бізнес шукає можливості зменшити асиметрію інформації за умови зростання вартості ризиків.

Страховики також повинні зміцнити своє поточне фінансове становище шляхом суворої оптимізації витрат та ефективного розподілу капіталу. Оскільки інноваційні інвестиції мають бути ефективними, а не просто слугувати для зниження витрат. При цьому ймовірна більша консолідація, оскільки страховики шукають такі технології, щоб стимулювати зростання та продажі та успішно забезпечити стратегічну спрямованість. На нинішньому складному та динамічному страховому ринку прослідковується закономірність, що найбільші ризики та найбільші можливості зростання тісно переплітаються. Найважливіші стратегічні та тактичні переваги страховиків внутрішньо пов'язані між собою і взаємно підсилюють один одного.

Саме використання сучасних технологій є ключовим шляхом успіху та перемог в найгострішій конкурентній боротьбі. На нинішньому етапі розвитку перевагу отримує та компанія, яка пропонує різним категоріям споживачів такий розширений спектр послуг:

- орієнтований на клієнтів набір послуг;
- оптимальний час реалізації цих послуг;
- максимально зручна форма укладання полісу та найбільш доступна його ціна [1].

За останні роки ряд страхових компаній на українському ринку («ARX», «Уніка», «ТАС СГ», «PZU Україна», «ВУСО» та ін.) у зв'язку з пошуком нових малозатратних каналів збуту своїх продуктів удосконалили свій продаж у режимі online. Тому доцільним є проаналізувати активність страхового ринку України за 9 місяців 2021 р. Він показав зростання на 15,4 %. Валові страхові премії страховиків зросли з 33 млрд грн до 38,1 млрд грн. Чисті премії – 35,2 млрд грн. Виплати перевищили 13,4 млрд грн. У звітному періоді було укладено 99,9 млн договорів страхування. Загалом на 30 листопада на страховому ринку України працювало 156 страховиків, у т.ч. 143 ризикові компанії та 13 зі страхування життя [2].

У третьому кварталі активи українських страховиків незначно зросли, незважаючи на припинення діяльності поряд із учасниками ринку. Валові страхові премії у більшості сегментах страхування зросли порівняно з попереднім кварталом.

Активи страховиків України за балансом склали 65,6 млрд грн, тоді як на аналогічну дату на рік раніше – 61,9 млрд грн. Обсяг активів, визначених законодавством для надання коштів страхових резервів, 46,9 млрд грн. Обсяг сформованих страхових резервів зріс до 35,6 млрд грн. Обсяг сплачених статутних капіталів скоротився до 8,8 млрд грн.

На учасників проекту Insurance TOP припадає майже 90 % ринку ризикового страхування та 96 % лайфового ринку.

Таблиця 1

ТОП-10 найбільших страхових компаній за розміром активів за 9 місяців 2021 р.

№	Назва страхової компанії	Активи станом на 30.09.2021 р., тис. грн
1.	ARX	3 567 049
2.	УСГ	3 364 057
3.	УНІКА	2 928 801
4.	PZU Україна	2 921 256
5.	ТАС СГ	2 716 239
6.	ІНГО	2 382 986
7.	АРСЕНАЛ СТРАХОВАННЯ	1 909 085
8.	КНЯЖА	1 456 207
9.	UNIVERSALNA	1 252 515
10.	ОРАНТА	1 007 892

Джерело: [2].

За даними табл. 1 можемо побачити, що ключову позицію на страховому ринку за активами в Україні станом на 30.09.2021 р. займає страхова компанія «ARX». Наступні позиції займають страхові компанії УСГ, УНІКА, PZU Україна, ТАС СГ. Подані страхові компанії відіграють найбільш активну роль на страховому ринку в Україні

Згідно з проведеним дослідженням Sollers Consulting до 2031 р. більше восьми з десяти провідних страхових компаній на ринках будуть тримати орієнтир на хмарні технології і роботизовану автоматизацію процесів (RPA). Звичайно, штучний інтелект і машинне навчання також будуть важливі, проте їх оцінка трохи нижча у порівнянні з RPA. Хоча відкриті API інтерфейси майже так само важливі, інтернет речей (IoT), телематика і блокчейн не розглядаються як головні проблеми в страховій галузі. Такими є результати опитування головних керівників і професіоналів у страховій сфері, проведеного Sollers Consulting. Значно розширилась готовність страховиків до впровадження інновацій, тому вони будуть значно впливати на критично важливі функції. Завдяки цьому керівники страхових компаній будуть намагатись налагоджувати більше партнерських відносин, щоб модернізувати свої ІТ, базуючись на хмарних рішеннях [7].

Якщо досліджувати зарубіжний досвід Європи, то страховики дуже зацікавлені в інвестиціях, особливо це спостерігається в Німеччині, в той час як в Польщі готовність вкладати кошти в інновації значно нижча. Проте жоден з респондентів опитування не заявив, що їхня компанія не бажає інвестувати в інновації, і лише 2,6 % респондентів заявили, що вони будуть інвестувати в інновації лише незначні суми. Відмінності у відношенні до інновацій на різних світових ринках можуть бути пов'язані з різним рівнем цифровізації та усвідомленням важливості цього процесу в кожній країні. Страхові онлайн агрегати змінили страхову сферу і з технічної точки зору. Страховики були вимушені розробити такі рішення для дуже швидкого обслуговування сайтів порівняння цін. Швидкість, якість і ціна стали більш важливими в страховому бізнесі. Професіонали страхової галузі знають, що хмарні технології забезпечують більшу гнучкість бізнесу і операційну ефективність. Це набуває все більшого значення в епоху інтегрованих та інтелектуальних екосистем. Банківські інститути і страхові докладають великих зусиль для оцифровки продажів страхових послуг.

Однак, щоб домогтися успіху в цьому, їм необхідно впровадити гнучкі страхові платформи, які дозволять швидко реагувати на мінливі ринки. Дослідження показало, що страховики приділяють все більше уваги своїм основним системам, які в багатьох випадках відстають від технологічних досягнень. Керівники та експерти страхових компаній переконані, що основні системи переходять в хмару. Також було виявлено, що базові системи страхування, розроблені на національному рівні, здаються більш важливими, ніж базові системи, розроблені на міжнародному рівні. З точки зору глобалізації, національне мислення



в цій області може викликати здивування. Але страхування як і раніше залежить від політики і розвитку країни. Регулювання – одна з багатьох причин цього. Швидкість цифровізації ще не досягла своєї межі, і є явні ознаки цього. У той час як страхова галузь багато говорить про бізнес-моделі, засновані на даних, цінність даних використовується тільки в дуже ізольованих напрямках. Запровадження 5G збільшить обсяг доступних даних [2]. Страховикам складно його використовувати, до прикладу, в Україні ще не провели такий рівень інтернету. Інтернет мережа сильно змінила такі галузі, як гастрономія, туризм та засоби масової інформації. Продукти не зазнали істотних змін, але способи їх пропозиції і продажу повністю змінилися. Те ж саме відбувається і в сфері страхування.

Важливим явищем стає цифровізація в страхових компаніях. Це відкриває нові можливості для розвитку бізнесу. Дослідження показало дилему між теоретичною базою та практичною реалізацією процесів цифровізації в страхуванні:

– цифровізація страхування стає важливою темою в науці; є певна неоднозначність у розумінні визначення, структури та механізму цифровізації в страхуванні. Інформаційні технології загальноприйняті як атрибут цифровізації;

– показники витрат на ІТ та валової вартості програмного забезпечення є єдиними параметрами з фінансовою звітністю, які можуть бути використані для аналізу цифрової діяльності в страховій компанії. Ми показали лише частину інструментів, які зараз використовуються в окремих страхових групах: інформаційні технології та програмне забезпечення [7].

Для підняття рівня розвитку автострахування в Україні необхідні дієві інноваційні інструменти. Такими заходами, по-перше, може бути розвиток нових каналів реалізації страхових послуг, особливо удосконалення розвитку інтернет-страхування.

Створення та впровадження інформаційної системи «Електронний поліс», що дозволить забезпечити оперативне внесення повної достовірної інформації про укладені договори страхування, здійснювати контроль за наявністю чинного полісу для будь-якого транспортного засобу, зареєстрованого в Україні, унеможливити виготовлення та використання фальшивих полісів та протидіяти страховому шахрайству [3].

Використання е-полісів у страхуванні має певні переваги, які збільшують його попит до використання. До таких переваг належать:

1. Дуже швидке та зручне оформлення. Таке оформлення можна здійснити з будь-якого пристрою, який має доступ до мережі Інтернет.

2. Реєстрація е-полісу в базі Моторного страхового бюро України займає не більше однієї хвилини (якщо це автострахування).

3. Майже виключено шахрайство і підробка за рахунок швидкої перевірки дійсності е-полісу.

4. Зручність використання – завантаживши в телефон, який у сучасної людини завжди з нею, виключає можливість пошкодження, знищення е-полісу. Пошук цифрового документа в базі МТСБУ ведеться за номером автомобіля або номером поліса страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів, тому власникові не загрожуватиме штраф від працівників поліції за відсутність паперового документа.

5. Придбання е-полісу через інтернет відсутність тиску з боку агента, який пропонує додаткові види страхування, що є дуже зручним для потенційних страхувальників.

Мобільні додатки поєднують в собі переваги використання інтернету з допомогою комп'ютера або смартфона в одному місці. Правда, вони не є оптимальним каналом контакту, однак помітно, що для клієнтів представляють все вагомніше значення саме у відношенні продуктів страхування майна з високою частотою дрібних пошкоджень [4].

Запровадження мобільних додатків для споживачів дасть такі переваги страховим компаніям:

- повідомити про страховий випадок;
- викликати допомогу у разі настання страхового випадку;
- визначити розташування місця аварії з допомогою GPS;
- здійснити телефонний контакт з гарячою лінією страховика;
- проведення експертизи шляхом трансляції відео за допомогою мобільного додатку на смартфоні клієнта співробітникам компанії в офіс, який має можливість віддаленої оцінки збитку;
- обслуговування збитку;
- зробити і надіслати фото пошкоджень;
- записати огляд пошкодження на відео за допомогою мобільного додатку;
- відстежувати етапи обробки справи з допомогою мобільного додатку;
- оскаржити рішення страховика.



Отже, сьогодні ринок страхування України перебуває на стадії розвитку і має досить багато проблем, проте впровадження сучасних новітніх технологій в діяльність страхових компаній виступатиме ключовим напрямком розвитку ринку та сприятиме виходу на новий значно вищий рівень і дозволить ефективно функціонувати.

Література:

1. Заволока Ю., Єфременко А., Малащенко Ю. Особливості функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації. *Економіка та держава*. 2020. № 6. С. 102–106.
Zavoloka Yu., Yefremenko A., Malashenko Yu. (2020) Osoblyvosti funktsionuvannya strakhovoho rynku Ukrainy v umovakh suchasnoi tsyfrovoi transformatsii. [Features of functioning of the insurance market of Ukraine in the conditions of modern digital transformation.] *Ekonomika ta derzhava* [Economy and state], 6. 102–106. [in Ukrainian]
2. Рейтинг страхових компаній за 9 місяців 2021 року. *Форіншуренс – страхування в Україні*. 2021. URL: <https://forinsurer.com/ratings/nonlife/21/9/3>
Reitynh strakhovykh kompanii za 9 misiatsiv 2021 roku. [Rating of insurance companies for 9 months of 2021.] *Forinshurens – strakhuvannia v Ukrain.* <<https://forinsurer.com/ratings/nonlife/21/9/3>> [in Ukrainian] (2021).
3. Шишпанова Н. Пріоритети розвитку автотранспортного страхування в Україні. *Міжнародна науково-практична конференція*. 2020. С. 99–100.
Shyshpanova N. (2020) Priorytety rozvytku avtotransportnoho strakhuvannia v Ukraini. *Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia*. 99-100. [in Ukrainian]
4. Клапків Ю. М. Мобільні додатки в онлайн дистрибуції страхових послуг. *Наукові праці : наук. журн. Чорном. нац. ун-т ім. Петра Могили*. Тернопіль. 2018. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/jspui/bitstream/316497> (дата звернення: 25.12.2021). [in Ukrainian]
5. Електронний поліс ОСЦПВ – надійний та сучасний вид страхового захисту (МТСБУ). Офіційний сайт МТСБУ. URL: <http://www.mtsbu.ua/ua/presscenter/news/137851/> (дата звернення: 28.12.2021).
Elektronnyi polis OSTsPV – nadiinyi ta suchasnyi vyd strakhovoho zakhystu (MTSBU). [OTSPV electronic policy is a reliable and modern type of insurance protection]. Ofitsiynyy sayt MTSBU. [The official website MTSBU]. <<http://www.mtsbu.ua/ua/presscenter/news/137851/>> [in Ukrainian] (2021, December, 28)
6. EY Consulting; 2021 Global Insurance Outlook: The Drive for Transformation and Growth, Ernst & Young, (2020) – офіційний веб сайт – <https://assets.ey.com/content/dam/ey/sites/eycom/en_gl/topics/insurance/insurance-pdfs/ey-2021-global-insurance-outlook.pdf> (2021, грудень, 28)
EY Consulting; 2021 Global Insurance Outlook: The Drive for Transformation and Growth, Ernst & Young, (2020) Ofitsiynyy sayt. [The official website]. <https://assets.ey.com/content/dam/ey/sites/eycom/en_gl/topics/insurance/insurance-pdfs/ey-2021-global-insurance-outlook.pdf> [in Ukrainian] (2021, December, 28)
7. Insurance TOP. *Науковий журнал*. 2021. № 7 (83). Офіційний сайт. URL: https://forinsurer.com/insurancetop_83 (дата звернення: 28.12.2021).
Insurance TOP. *Scientific journal* (2021), 7(83). Ofitsiynyy sayt. [The official website]. <https://forinsurer.com/insurancetop_83> [in Ukrainian] (2021, December, 28)