

ФІНАНСИ, БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

DOI: <https://doi.org/10.32782/2519-884X-2024-50-14>

УДК 368:004.94

*Масюк Ю. В., к.е.н., професор,
професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Дніпровський державний аграрно-економічний університет
masiuk.yu.v@dsau.dp.ua
ORCID: 0009-0001-6339-3011*

КЛЮЧОВІ ТЕНДЕНЦІЇ СУЧАСНОГО РОЗВИТКУ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ

***Анотація.** У статті досліджено ключові тенденції сучасного розвитку діджиталізації страхового ринку України. Встановлено, що діджиталізація страхового ринку України полягає в переході від традиційних, паперових процесів до використання цифрових технологій для управління страховими послугами та операціями. Доведено, що діджиталізацією страхового ринку слід вважати економічні відносини, які виникли внаслідок наявності потреби у страхових послугах та їх задоволенням за рахунок впровадження інноваційних діджитал-технологій. Визначено, що на сучасному страховому ринку розвивається широкий спектр цифрових технологій, що значно покращують якість обслуговування, ефективність операцій та забезпечують конкурентні переваги. В статті здійснено деталізацію інноваційних діджитал-технологій, які використовуються в сучасних умовах на страховому ринку України. Доведено, що діджиталізація визначає зацікавленість страховиків в інноваціях. Діджиталізація впливає на форму, якість та вартість страхових послуг.*

***Ключові слова:** технології, інновації, страхування, діджиталізація, страховий ринок, послуги.*

JEL code classification: G22, C80

Постановка проблеми. Донедавна страхування вважалося однією з найконсервативніших сфер, які неохоче впроваджують діджитал-технології у свою діяльність. Однак на тлі тенденції тотальної діджиталізації економіки страховий ринок не зміг залишитися осторонь і почав трансформуватись. Також пандемія COVID-19 та війна в Україні пришвидшили процес діджиталізації страхового ринку України. Із року в рік зростають обсяги страхових продуктів, котрі реалізуються онлайн, запроваджується використання онлайн додатків тощо. Діджиталізація страхового ринку України полягає в переході від традиційних, паперових процесів до використання цифрових технологій для управління страховими послугами та операціями. Це охоплює впровадження цифрових платформ, онлайн-сервісів, аналітики даних, штучного інтелекту та інших інноваційних інструментів з метою поліпшення якості обслуговування клієнтів, оптимізації процесів управління ризиками та збільшення ефективності бізнесу страховиків. Отже, питання ключових тенденцій сучасного розвитку діджиталізації страхового ринку України є надзвичайно актуальним та вимагає безперервних досліджень та вдосконалення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Оскільки питання діджиталізації страхового ринку України стрімко набирають обертів то вітчизняні і зарубіжні науковці приділяють значну увагу даним питанням в своїх наукових працях. Серед дослідників можна виокремити праці: Варга В. П., Гернего Ю. О., Гуржий К. С., Дем'янчук М. А., Диба М. І., Дубина М., Єфременко А. Г., Заволока Ю. М., Козлянченко О., Малашенко Ю. А., Панченко О., Руських А., Садчикова І., Устенко М., Шубенко І. А. та ін. Питанням діджиталізації страхового ринку України присвячена велика кількість досліджень, проте деякі питання залишаються малодослідженими а саме: ключові аспекти впливу діджиталізації на розвиток страхового ринку України.

Мета статті. Мета статті ґрунтується на встановленні ключових тенденцій розвитку діджиталізації страхового ринку України.

Виклад основного матеріалу. Діджиталізація у страхуванні це спосіб задоволення традиційної чи специфічної потреби у страховому захисті за допомогою цифрових технологій. Використання різноманітних баз даних та доступне отримання інформації про переважну більшість потенційних страхувальників та об'єктів страхування також зумовлюють зміну технологічного ладу у страховій галузі та встановлення нових послуг у страхуванні. Для визначення ролі і місця діджиталізації у ефективному функціонуванні страхового ринку України необхідно здійснити теоретичне обґрунтування сутності та особливостей діджиталізації.

Дубина М., Козлянченко О. звертають увагу на те, що: «виконання найважливішого завдання цифрової трансформації страхового ринку підтверджується задоволенням потреб теперішніх, а також теоретично можливих споживачів, збільшенням дієвості і зниженням витрат страхових компаній. Через використання штучного інтелекту можливо надання підтримки клієнтам на всіх етапах страхування. Використовуючи чат-боти страховики матимуть можливість знаходитися на зв'язку із клієнтами безперервно в будь якій частині світу. Діджиталізація страхового ринку сприяє збільшенню кількості задоволених клієнтів, скороченню часу оформлення документів (зниження обсягу допущених неточностей, котрі виникли в результаті людської помилки). Порівняння досвіду інших країн на ринку страхування із українським в контексті діджиталізації засвідчує значну відмінність розвитку. Таке порівняння доречно охарактеризувати тим, що на українському ринку страхування цей новітній напрямок лише впроваджується і його успішне впровадження потребує ґрунтовних досліджень, здійснення аналізу та використання наукових досягнень у даній галузі. Успішне становлення ринку страхових послуг вимагає розвитку надзвичайно стрімкого. А отже і застосування інноваційних інструментів в галузі страхування в реаліях сьогодення виступає явищем важливим і фундаментальним» [1, с. 22].

На нашу думку, діджиталізацією страхового ринку слід вважати економічні відносини, які виникли внаслідок наявності потреби у страхових послугах та їх задоволенням за рахунок впровадження інноваційних діджитал-технологій. Кінцевим позитивним результатом впровадження діджиталізації страхового ринку України слід вважати покращення умов надання послуг у страхуванні та простота доступу до них.

Також Дубина М., і Козлянченко О. наголошують на тому, що: «діджиталізація страхування не позбавлена певних негативних рис, серед яких можна виокремити: значну обмеженість в контексті впровадження передових цифрових технологій через їх високу вартість; відкрите питання підвищення кваліфікації працівників враховуючи виклики сьогодення, забезпечення нерозповсюдження індивідуальних даних клієнтів; необхідність змін бізнес-планів з урахуванням вимог сьогодення; ліквідація непорозумінь з надавачами послуг за рахунок розробки спільної стратегії отримання кінцевого позитивного результату» [1, с. 24].

За твердженням Дем'янчук М. А та Гуржий К. С.: «діджиталізацією на ринку страхування вважається процес застосування цифрових технологій в усіх без виключення бізнес-процесах господарських страхової компанії. Паралельно із вищенаведеним визначенням доцільно використовувати термін цифровізація господарських бізнес-процесів. За умов сьогодення у страхових компаній діджиталізації підлягають наступні бізнес-процеси: аналіз та оцінювання ризиків страхової компанії, звітність та бухгалтерський облік, реалізація послуг страхової компанії і вирішення спірних ситуацій. В більшості випадків зацікавленість страхових компаній у впровадженні діджиталізації охарактеризовуватиметься рівнем імплементації блокчейн-технологій та розвитку можливості їх застосування у різноманітних бізнесових процесах страхових компаній» [2, с. 274].

Диба М. І., Гернего Ю. О. зазначають, що «зацікавленість страхових компаній у діджиталізації страхового бізнесу визначається розвитком технологій блокчейн і можливістю їх впровадження в різні бізнес-процеси. Дистрибутивні бази даних у поєднанні

зі старт-контрактами активно використовуються страховиками при укладанні договорів страхування, котрі мають на меті реалізацію полісів, по іншим послугам страховим, і в умовах здійснення регулювання певного випадку страхового» [3, с. 50].

Варга В. П. зазначає і ми погоджуємося з його думкою відносно того, що: «у глобальному страхуванні виокремлюють декілька різновидів діджиталізації страхування, котре включає в себе: страхування транспортне, котре описується першоджерелами в галузі страхування і було започатковане під егідою морського страхування, котре здійснювало обслуговування суден вантажних і фрахт і в обов'язковому порядку покривало зобов'язання судновласників до осіб третіх. Наступним напрямом виступає страхування фрахту, яке передбачає страхування здійсненої плати за транспортування вантажу. Ще одним напрямом виступає страхування автотранспортне котре передбачає надання страхових послуг для відповідальності власників автотранспорту відповідно до умов Зеленої карти (домовленості страховиків певного переліку країн відносно взаємної імплементації страхування відповідальності цивільної власників автотранспорту і здійснення допомоги по погашенню отриманих збитків, котрі були отримані за умов міжнародного автотранспортного сполучення)» [4].

На думку Устенко М., Руських А.: «прогрес цифрових технологій формує особливості здійснення господарської діяльності, одержання освітніх послуг, дотримання економічних законів, потребує новітніх технологій при здійсненні комунікацій, систем інформаційних і надання послуг. Страхові компанії. Котрі є ключовими суб'єктами на ринку страхування в своїй діяльності піддаються значному впливу діджиталізації. Діджиталізація заохочує страховиків до застосування в роботі базових інноваційних інструментів. Цим самим покращуючи елементи механізму реалізації страхових продуктів страхові компанії активно використовують цифрові технології, котрі включають в себе: хмарні обчислення, процеси автоматизації; чат-бот; запровадження використання штучного інтелекту» [5, с. 182].

Варто наголосити на тому, що на сучасному страховому ринку розвивається широкий спектр цифрових технологій, що значно покращують якість обслуговування, ефективність операцій та забезпечують конкурентні переваги. Ці технології дозволяють страховим компаніям не тільки покращити ефективність своїх операцій, а й забезпечують можливість розвитку нових, інноваційних страхових продуктів та сервісів, що відповідають потребам сучасного ринку.

На рисунку 1 розглянемо деталізацію інноваційних діджитал-технологій, які використовуються в сучасних умовах на страховому ринку України.

Для більш детального розуміння стану та тенденцій страхового ринку України за 2023 рік в цілому розглянемо інформацію надану веб-порталом Forinsurer: «страховий ринок України за січень-грудень 2023 року показав зростання премій на 18,7% до 47 млрд грн. Від фізичних осіб страховики отримали 28,76 млрд грн, від перестраховальників 1,06 млрд грн, від осіб юридичних 17,2 млрд грн. Варто зазначити, що премії страхові чисті перевищили 46 млрд грн. Премії страхові чисті зароблені мали обсяг 38,7 млрд грн, премії підписані склали 46,5 млрд грн 41,85 млрд грн частка ризикового страхування (89%) і страхування життя 11% (5,15 млрд грн). Виплати валові страхові сягнули 16,9 млрд. грн. Особам фізичним було виплачено більше 9,15 млрд грн, юридичним особам 7,6 млрд грн, перестраховальники отримали 134 млн грн. Виплати чисті страхові сягнули 16,7 млрд грн. Активи страховиків за балансом за інформацією на 31.12.2023 мали обсяг 74,3 млрд грн, активи, зазначені у ст. 31 Закону Про страхування 56,3 млрд грн. Власний капітал мав обсяг 20,7 млрд грн, страховиків зобов'язання збільшилися до 53,6 млрд грн. Сплачені статутні капітали сумарно сягнули майже 6 млрд грн, страхові резерви сформовані сягнули позначки більше ніж 46,8 млрд грн. Доходи вітчизняних страховиків ризикових за облігаціями за рік мали значення 2,4 млрд грн, від депозитів доходи 2,77 млрд грн» [7].

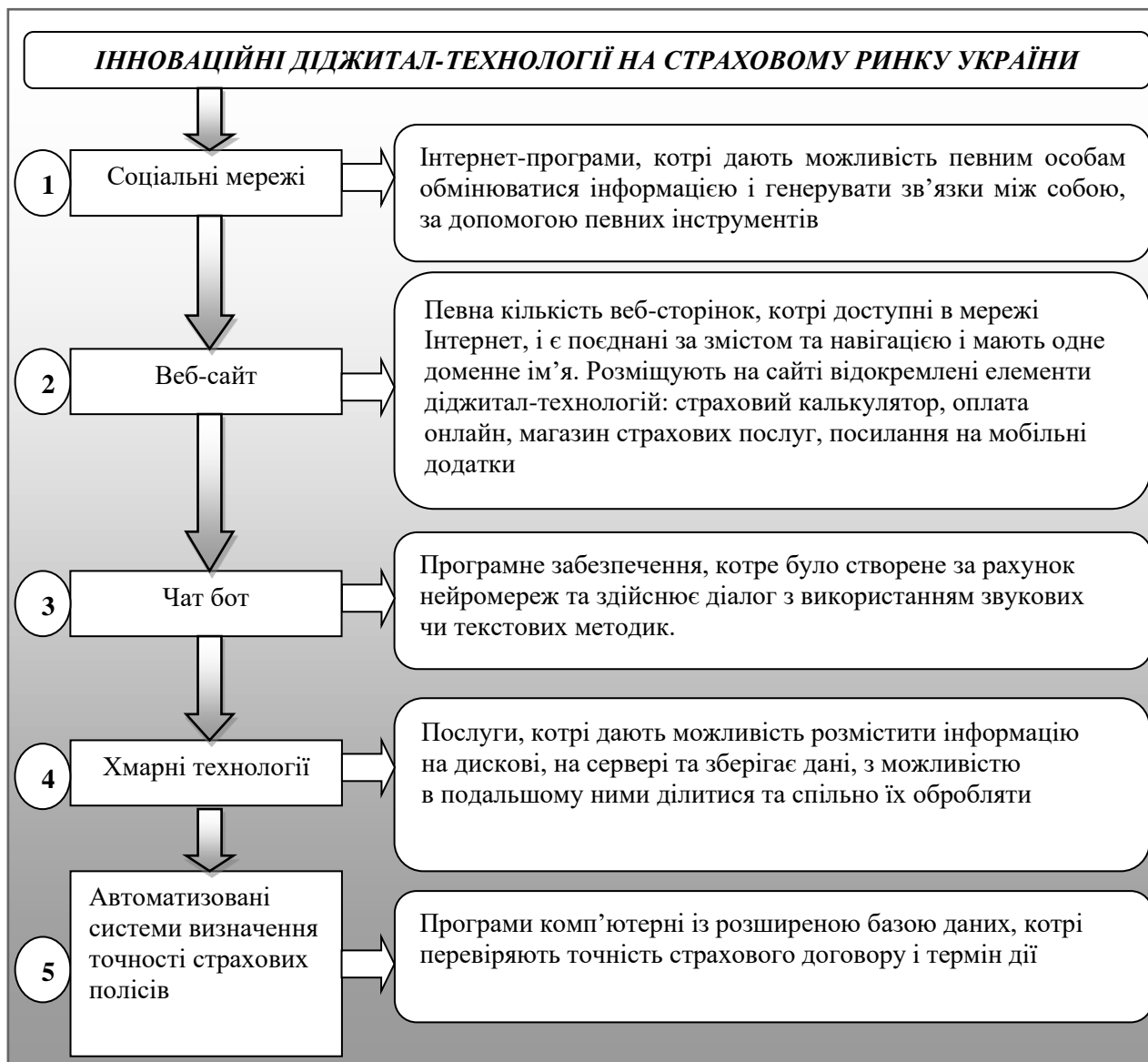


Рис. 1. Інноваційні діджитал-технології на страховому ринку України

Джерело: сформовано автором на основі [6]

Аналізуючи статистичні дані наведені на порталі Forinsurer в таблиці 1 сформуємо рейтинговий список 10-ти найризикових страховиків за преміями у 2023 році.

Таблиця 1

Топ 10 найризикових страховиків за преміями у 2023 році

№ п/п	Страховик	Премії, тис. грн	Темп, %
1	ARX	3 691 795	33,57
2	ТАС СГ	3 539 924	45,52
3	УНІКА	3 213 478	26,15
4	УСГ	2 936 373	-7,30
5	ВУСО	2 677 387	51,31
6	ІНГО	2 674 896	50,30
7	АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ	2 322 404	39,31
8	UNIVERSALNA	2 005 025	42,87
9	КНЯЖА	1 992 149	62,13
10	PZU УКРАЇНА	1 869 031	46,07

Джерело: сформовано автором на основі [7]

Оцінюючи переваги запровадження діджиталізації страхового ринку України такі автори як Заволока Ю. М., Єфременко А. Г., Малашенко Ю. А. наголошували на тому, що: «зміни в моделях поведінки клієнтів їх перевагах і вподобаннях є наслідком докорінної трансформації технологічних процесів а особливо в галузі інтернет-технологій та платформ мобільних. За рахунок того, що споживачі страхових послуг умовах пришвидшеного розвитку цифрових технологій самостійно освоїли значні обсяги інформації вони мають можливість здійснювати критичний аналіз необхідності тих чи інших видів страхових послуг. А отже, все більша кількість споживачів на ринку страхових послуг має придбати необхідні страхові продукти за допомогою сайтів. Існує поширене розуміння Інтернет-страхування як продажу страхових продуктів за допомогою Інтернету. Проте, на нашу думку, Інтернет-страхування – виступає сукупністю відносин економічних, котра генерує в собі форми і методи зв'язків між страховиком, страхувальником та іншими та різними кваліфікованими учасниками ринку страхового, націлених задовольняти потреби страхувальника в захисті страховому в мережі Інтернет. Делегування певної кількості організаційних елементів бізнесу страхового до Інтернет-простору дає можливість теоретичним та реальним споживачам компанії страхової інноваційні здібності, насамперед:

- не виходячи із домівки, згенерувати цілісне уявлення про сутність та особливості страхового ринку, страховика і різноманітності пропонованих ним страхових продуктів;
- насамперед можливість самостійно за допомогою страхового калькулятора розрахувати тарифи;
- залишити запит на отримання онлайн консультації з актуальних питань страхування;
- здійснити оцінку ризику теоретичного об'єкта страхування; оформити заяву на підписання договору страхування, підписати договір і здійснити внесок страховий; надати страховій компанії інформацію стосовно настання випадку страхового тощо» [8, с. 103].

Варто зазначити, що діджиталізація визначає зацікавленість страховиків в інноваціях, у тому числі: автоматизації хмарної обробки даних, технології елементами штучного інтелекту. Нові потреби страхувальників, зумовлені діджиталізацією економіки, забезпечують страховиків значними можливостями у зростанні. В сучасних реалія ведення бізнесу важливим є визначення наслідків впливу діджиталізації на функціонування страхового ринку в цілому.

Ми погоджуємося з твердженням Панченко О. та Садчикової І. стосовно позитивних тенденцій впливу діджиталізації на розвиток страхового ринку, вони зазначають, що діджиталізація на страховому ринку має такі переваги: «1. Покращення взаємодії з клієнтами: цифрові технології дозволяють страховим компаніям зробити доступним і прозорим процес страхування та підвищити рівень обслуговування клієнтів за рахунок покращення комунікації з ними. Розширення переліку видів страхових послуг. Цифрові технології надають можливості для розвитку нових послуг: страхування на час короткострокових подій; мікрострахування; страхування на основі Internet of Things (IoT); розумне страхування та ін. 3. Розширення можливості співпраці з іншими суб'єктами фінансового ринку. Цифрові технології відкривають можливості для співпраці зі стартапами, FinTechs та іншими інноваційними фінансовими компаніями для спільної розробки нових страхових продуктів та послуг. 4. Зменшення витрат у процесі страхової діяльності. Використання цифрових технологій сприяє зменшенню витрат страховиків за рахунок: скорочення адміністративних витрат; скорочення часу і витрат на обслуговування клієнтів; скорочення часу на отримання інформації; скорочення часу і витрат обробку документації. 5. Зменшення ризиків у страховій діяльності. Використання цифрових технологій надає можливість страховим компаніям краще оцінювати ризики і виявляти шахрайство, а також дозволяє використовувати великі обсяги даних для розуміння ризиків. 6. Зростання рівня кібербезпеки та забезпечення збереження даних клієнтів» [9, с. 296–297].

Узагальнюючи ключові тенденції сучасного розвитку діджиталізації страхового ринку України варто акцентувати увагу на інноваційних трендах 2024 року а саме: «в умовах діджиталізації основними трендами у страховій сфері є: використання штучного інтелекту

для підвищення ефективності сегментації клієнтів; трансформація страхових послуг у формат електронних полісів; використання мобільних додатків; використання цифрових технологій при управлінні даними, для забезпечення їх безпеки та мінімізації ризиків шахрайства; впровадження InsurTech-стартапів у діяльність страхових компаній; використання цифрових платформ для оптимізації страхових бізнес-процесів» [10].

Висновки. Підсумовуючи результати проведеного дослідження варто наголосити на тому, що впровадження та удосконалення цифрових технологій впливає на розвиток виробничих відносин, структуру економіки та освіти, встановлює нові вимоги до комунікацій, інформаційних систем та сервісу. Активне впровадження цифрових технологій є ефективним інструментом, здатним забезпечити якісне реформування галузей економіки та сфер суспільного життя. Страхування також є однією із сфер, де активно застосовуються цифрові технології, та автоматизуються бізнес-процеси. Необхідність у якісному обслуговуванні клієнтів страхових компаній та висока конкуренція на страховому ринку формує потребу на розвиток застосовуваних у страхуванні інформаційних технологій. Діджиталізація безсумнівно впливає на форму, якість та вартість страхових послуг, які стають дедалі доступнішими та персоналізованими. Враховуючи тенденції розвитку страхового ринку України, доцільно посилювати комунікації з цільовою аудиторією за допомогою діджитал технологій, а також підвищувати обсяги продажу страхових продуктів. Крім цього, слід вводити в портфель страхових послуг нові елементи за рахунок розробки рішень, що враховують сучасні можливості розширення інформаційного забезпечення щодо поведінки застрахованих осіб, у тому числі на момент використання страхових послуг.

Список використаних джерел:

1. Дубина М., Козляниченко О. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. № 3(19). С. 21–32.
2. Дем'янчук М. А., Гуржий К. С. Трансформація страхового ринку в умовах розвитку цифрових технологій. *Інфраструктура ринку*. 2018. № 25. С. 272–278.
3. Діба М. І., Гернего Ю. О. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні. *Фінанси України*. 2018. № 7. С. 50–63.
4. Варга В. П. Діджиталізація як один з чинників конкурентоспроможності підприємства. *Ефективна економіка*. 2020. № 8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/82020/156.pdf> (дата звернення: 10.04.2024).
5. Устенко М., Руських А. Діджиталізація: основа конкурентоспроможності підприємства в реаліях цифрової економіки. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2019. № 68. С. 181–192.
6. Шубенко І. А. Тенденції діджиталізації на страховому ринку України. *БізнесІнформ*. 2020. № 2. С. 273–279.
7. Рейтинг страхових компаній України. URL: <https://forinsurer.com/ratings/nonlife> (дата звернення: 12.04.2024).
8. Заволока Ю. М., Єфременко А. Г., Малашенко Ю. А. Особливості функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації. *Економіка та держава*. 2020. № 6. С. 102–106.
9. Панченко О., Садчикова І. Вплив цифрових технологій на розвиток страхового бізнесу. *Проблеми і перспективи економіки та управління. Фінансові ресурси: проблеми формування та використання*. 2023. № 4(36). С. 291–301.
10. Головні технологічні тренди 2024 року, які вплинуть на ефективність компаній. URL: <https://forinsurer.com/news/23/11/24/43278> (дата звернення: 12.04.2024).

References:

1. Dubyna, M., and Kozlianchenko, O. (2019). Conceptual aspects of the study of the essence of digitalization and its role in the development of modern society, *Problemy i perspektivy ekonomiky ta upravlinnia*, 3(19), 21–32 [in Ukrainian].
2. Demianchuk, M.A., and Hurzhyi, K.S. (2018). Transformation of the insurance market in the conditions of the development of digital technologies, *Infrastruktura rynku*, 25, 272–278 [in Ukrainian].
3. Dyba, M. I., and Herneho, Yu. O. (2018). Digitalization of the economy: global experience and opportunities for development in Ukraine. *Finansy Ukrainy*, 7, 50–63 [in Ukrainian].
4. Varha, V. P. (2020). Digitization as one of the factors of enterprise competitiveness. *Efektivna ekonomika*, 8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/82020/156.pdf> [in Ukrainian].
5. Ustenko, M., Ruskykh, A. (2019). Digitization: the basis of enterprise competitiveness in the realities of the digital economy. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, 68, 181–192 [in Ukrainian].

6. Shubenko, I. A. (2020). Digitization trends in the insurance market of Ukraine. *BiznesInform*, 2, 273–279 [in Ukrainian].
7. Forinsurer (2024). Rating of insurance companies of Ukraine. URL: <https://forinsurer.com/ratings/nonlife> [in Ukrainian].
8. Zaboloka, Yu. M., Yefremenko, A. H., Malashenko, Yu. A. (2020). Features of the functioning of the insurance market of Ukraine in the conditions of modern digital transformation. *Ekonomika ta derzhava*, 6, 102–106 [in Ukrainian].
9. Panchenko, O., Sadchykova, I. (2023). The influence of digital technologies on the development of the insurance business, *Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia. Finansovi resursy: problemy formuvannia ta vykorystannia*, 4(36), 291–301 [in Ukrainian].
10. Forinsurer (2024). The main technological trends of 2024 that will affect the efficiency of companies. URL: <https://forinsurer.com/news/23/11/24/43278> [in Ukrainian].

*Masiuk Yu. V., Candidate of Economic Sciences, Professor,
Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance
Dnipro State Agrarian and Economic University
masiuk.yu.v@dsau.dp.ua
ORCID: 0009-0001-6339-3011*

KEY TRENDS OF THE CURRENT DEVELOPMENT OF DIGITALIZATION IN THE INSURANCE MARKET OF UKRAINE

Abstract. *The article examines the key trends in the modern development of digitalization of the insurance market of Ukraine. It has been established that the digitalization of the insurance market of Ukraine consists in the transition from traditional, paper processes to the use of digital technologies for the management of insurance services and operations. It is proved that the digitalization of the insurance market should be considered the economic relations that arose as a result of the need for insurance services and their satisfaction due to the introduction of innovative digital technologies. It was determined that a wide range of digital technologies are developing in the modern insurance market, which significantly improve the quality of service, the efficiency of operations and provide competitive advantages. The article details innovative digital technologies that are used in modern conditions on the insurance market of Ukraine. It has been proven that digitalization determines the interest of insurers in innovations. Digitization in insurance is a way of satisfying a traditional or specific need for insurance protection with the help of digital technologies. The use of various databases and the availability of information about the vast majority of potential policyholders and insurance objects also lead to a change in the technological system in the insurance industry and the establishment of new services in insurance. The final positive result of the implementation of the digitalization of the insurance market of Ukraine should be considered the improvement of the conditions for the provision of insurance services and the ease of access to them. digitization of insurance is not without some disadvantages, namely: limitations in the use of leading digital technologies have not been eliminated due to the high cost of IT services; there is a need to retrain employees, strengthen the security of access to personal data; time-tested business strategies need changes; the emergence of misunderstandings with service providers due to the lack of a common vision of the final product. It should be emphasized that a wide range of digital technologies are developing in the modern insurance market, which significantly improve the quality of service, the efficiency of operations and provide competitive advantages.*

Keywords: *technologies, innovations, insurance, digitalization, insurance market, services.*