

УДК 336.13

DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/154-38>**Мандра Н. Г.**кандидат економічних наук,
доцент кафедри міжнародних економічних відносин і бізнесу,
Національний авіаційний університет**Лактіонова О. Ю.**кандидат економічних наук,
доцент кафедри «Фінанси і банківська справа»,
Приазовський державний технічний університет**Mandra Nataliya**

National Aviation University

Olga Laktionova

Azov State Technical University

НЕОБХІДНІСТЬ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БІЗНЕС-ПРОЦЕСАХ СТРАХОВИКІВ

На ринку страхових послуг України з'явилися кілька ризиків: зміна влади, окупація частини території, антитерористична операція на сході країни. Аналіз діяльності страхових компаній України показав, що їх кількість зменшується, погіршуються фінансово-економічні показники і збільшуються витрати на здійснення страхової діяльності та виконання податкових зобов'язань. Виявлено неефективність державної регуляторної політики та відсутність дієвого механізму державного регулювання та нагляду страхової діяльності. Для підвищення ефективності та конкурентоспроможності діяльності страхових компаній показано необхідність використання інноваційно-інтелектуального інструментарію, у тому числі цифрові технології страхування: автоматизація, чатбот (chatbots), хмарна обробка даних (cloud computing), технології з елементами штучного інтелекту. Розглянуто термінологію цифрових технологій у бізнес-процесах страхування.

Ключові слова: страхування, цифрове страхування, цифровізація страхової діяльності, цифрова економіка.

THE NECESSITY OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE INSURANCE BUSINESS PROCESSES

Insurance plays an important role in ensuring the functioning of the state market system. The accumulation of insurance premiums by insurers forms a significant investment resource, which ensures the financial stability of the insurer and the development of the country's economy, including small and medium-sized businesses. Several serious risks appeared on the Ukrainian insurance market: change of power, occupation of a part of the territory, anti-terrorist operation in the east of the country. Analysis of the activities of insurance companies in Ukraine showed that their number is decreasing, financial and economic indicators are deteriorating, and the cost of carrying out insurance activities and fulfilling tax obligations is increasing. Accounts payable for goods, robots, services has a negative upward trend. The loss of income of small enterprises is decreasing, while microenterprises have an uncovered loss. According to international ratings, the insurance business of Ukraine is not profitable and not effective. To improve the efficiency of the insurance market, it is necessary to restructure it, which includes the following elements: strengthening control over the capitalization and solvency of insurance companies, increasing requirements for the quality of their assets; establishing tight control over the unconditional and timely fulfillment by insurers of their obligations to customers. The inefficiency of the state regulatory policy and the lack of an effective mechanism of state regulation and supervision of insurance activities are revealed. To increase the efficiency and competitiveness of insurance companies, the necessity of using innovative and intellectual tools, including digital ones, is shown. Digital insurance is a way of implementing insurance coverage based on digital technologies, which include: big data; neurotechnologies and artificial intelligence; distributed registry systems; quantum technologies; new manufacturing technologies; Industrial Internet components of robotics and sensorics; wireless technology; virtual and augmented reality technologies. The terminology of digital technologies in insurance business processes is considered.

Keywords: insurance, digital insurance, digitalization of insurance activities, digital economy.

JEL classification: G1, G2, G3.

Постановка проблеми. Страхування відіграє важливу роль у забезпеченні функціонування ринкової системи держави. Акумуляування страховиками страхових внесків утворює значні інвестиційні ресурси, що дають змогу забезпечити фінансову стійкість страховика і розвиток економіки країни, у тому числі малого і середнього бізнесу. Однак страховий бізнес України, за оцінками міжнародних рейтингів, неефективний і нерентабельний.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вітчизняні вчені досліджують проблематику підви-

щення ефективності діяльності страхових компаній. Дослідники відзначають кілька причин неефективності діяльності страхового ринку України і виходу з положення, що склалося. Підкреслюється, що існує необхідність підвищити ефективність державної регуляторної політики, функціональність нормативно-правових актів, спрямованих на створення дієвого механізму державного регулювання та нагляду. Існує необхідність зниження витрат діяльності страхових компаній, викликаних надмірним та неефективним

державним регулюванням. Повідомляється, що для підвищення ефективності страхового ринку необхідна його реструктуризація, що включає: посилення контролю над капіталізацією і платоспроможністю страхових компаній, підвищення вимог до якості їхніх активів; установа жорсткого контролю над безумовним і своєчасним виконанням страховиками своїх зобов'язань перед клієнтами [1].

До основних тенденцій розвитку цифрових технологій належить Інтернет-страхування, яке сьогодні дає змогу страховику надавати своєму клієнту коробкові продукти з різних видів страхування, а також за допомогою електронного каналу врегулювати збитки. Відкриваються онлайн-магазини з добровільних видів страхування [2]. Однак страховики України за використанням інноваційно-інтелектуального інструментарію, у тому числі цифрового, відстають від своїх колег із розвинених країн.

Мета статті полягає в аналізі діяльності страхових компаній України та виявленні сучасних напрямів цифрового інструментарію, що підвищує ефективність діяльності страхових компаній.

Виклад основного матеріалу. Ринок страхових послуг за рівнем капіталізації серед небанківських фінансових ринків зайняв друге місце, однак кількість страхових компаній має тенденцію до зменшення. Загальна кількість страхових компаній станом на 30.09.2019 становила 234, у тому числі СК «life» – 23 компанії, СК «non-life» – 211 компаній (станом на 30.09.2018 – 285 компаній, у тому числі СК «life» – 31 компанія, СК «non-life» – 254 компанії).

Протягом аналізованого періоду зменшилася кількість укладених договорів страхування на 3 723,3 тис одиниць (або на 2,4%), при цьому на 5 611,3 тис одиниць (або на 5,5%) зменшилася кількість договорів з обов'язкового страхування, у тому числі зменшилася кількість укладених договорів страхування від нещасних випадків на транспорті на 6 005,0 тис одиниць (або на 6,3%). Кількість укладених договорів із добровільного страхування збільшилася на 508,8 тис одиниць (або на 1,0%), у тому числі збільшилася кількість укладених договорів страхування медичних витрат на 1 513,9 тис одиниць (або 44,6%); зменшилася кількість укладених договорів страхування від нещасних випадків на 2 027,5 тис одиниць (або 7,1%).

Рівень валових виплат порівняно з аналогічним періодом 2018 р. зменшився на 0,8 в. п. та стано-

вив 24,3%. Рівень чистих страхових виплат станом на 30.09.2019 становив 31,9%, що менше на 1,4 в. п. порівняно з аналогічним періодом попереднього року. Крім того, у 2014 р. страховий ринок України потрапив в «ідеальний шторм», матеріалізувалися кілька серйозних ризиків [3]: революційна зміна влади, окупація частини території і антитерористична операція на сході країни, де вже неможливо вести страхову діяльність (близько 25% страхового бізнесу), девальвація гривні (понад 300%), інфляція (понад 25%), «нагляд» банків близько 30% депозитів фізичних осіб і загальне погіршення ділової активності підприємств. За оцінкою експертів, страховий бізнес в Україні залишається нерентабельним. Основні показники діяльності суб'єктів великого, середнього, малого та мікропідприємництва «Фінансова та страхова діяльність» представлено в табл. 1–4 та на рис. 1.

Аналіз табл. 1 показує, що найбільша частка в загальній кількості суб'єктів господарювання в показнику «Фінансова та страхова діяльність» належить суб'єктам малого підприємництва (МП), із них понад 90,0% – суб'єкти мікропідприємництва. Спостерігається зменшення кількості страховиків.

Поточна кредиторська заборгованість, у тому числі за товари, роботи, послуги, має негативну тенденцію до збільшення (табл. 2, рис. 1). Нерозподілений прибуток малих підприємств зменшується, а мікропідприємства мають непокритий збиток (табл. 2).

Поточні зобов'язання малих і мікропідприємств також мають негативну тенденцію до збільшення. Неоплачений и вилучений капітал малих і мікропідприємств збільшується, що також негативно (табл. 3).

Основні показники діяльності малого та мікропідприємництва «Фінансова та страхова діяльність» погіршуються, у тому числі власний капітал зменшується, дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом збільшується (рис. 2). Збільшення дебіторської заборгованості означає відволікання з господарської діяльності даного підприємства оборотних коштів, що призводить до фінансових ускладнень.

Фінансовий результат (сальдо) як у малих, так і у мікропідприємств за період 2010–2018 рр. негативний. Малі та мікропідприємства в результаті своєї діяльності отримали збиток, рівень рентабельності операційної діяльності негативний (табл. 4).

Серед причин, які сприяли збитковій діяльності страховиків, називають такі [1]: макроекономічні (повномасштабні бойові дії на південному сході країни;

Таблиця 1

Частка суб'єктів господарювання за їх розмірами «Фінансова та страхова діяльність», %

	Кількість суб'єктів господарювання – усього, одиниць	Частка суб'єктів господарювання за їх розмірами у загальній кількості суб'єктів господарювання, %			
		суб'єкти великого підприємництва	суб'єкти середнього підприємництва	суб'єкти малого підприємництва	з них суб'єкти мікро-підприємництва
2010	14361	0,0	3,1	96,9	91,5
2013	11069	0,1	3,3	96,6	90,0
2014	11888	0,0	2,7	97,3	91,6
2015	12260	0,0	2,4	97,6	92,6
2016	11764	0,0	2,2	97,8	93,0
2017	10205	–	2,4	97,6	92,0
2018	9660	0,0	2,8	97,2	91,3

різке підвищення інвестиційних ризиків і, як наслідок, частковий догляд капіталу з українських фінансового та промислового ринків; висока інфляція і підвищення цін та тарифів; високий рівень корупції на всіх рівнях органів державної влади й управління; відсутність ефективних реформ, передусім у сфері управління; мікроекономічні (відсутність цілісної державної програми розвитку страхового ринку, що не дає змоги визначити стратегічні завдання і виробити єдиний підхід до їх вирішення; невизначеність ролі регулятора в підготовці законопроектів відповідно до директив ЄС і практики правозастосування на основі європейського досвіду; низька капіталізація компаній, відсутність або недостатність високоліквідних активів; демпінг

і недобросовісна конкуренція за відсутності відповідальності за їх застосування; забюрократизованість і зарегульованість багатьох процедур, відсутність механізмів швидкого реагування на ситуацію на ринку).

Проведені дослідження спрямовані на виявлення сутності цифрового страхування [1; 2]. Цифрове страхування – це спосіб задоволення традиційної або специфічної (породженої цифровізацією) потреби у страховому захисті за допомогою цифрових технологій. Цифрове страхування – це спосіб реалізації страхового захисту на основі цифрових технологій, до яких відносяться: великі дані; нейротехнології і штучний інтелект; системи розподіленого реєстру; квантові технології; нові виробничі технології; промисловий Інтер-

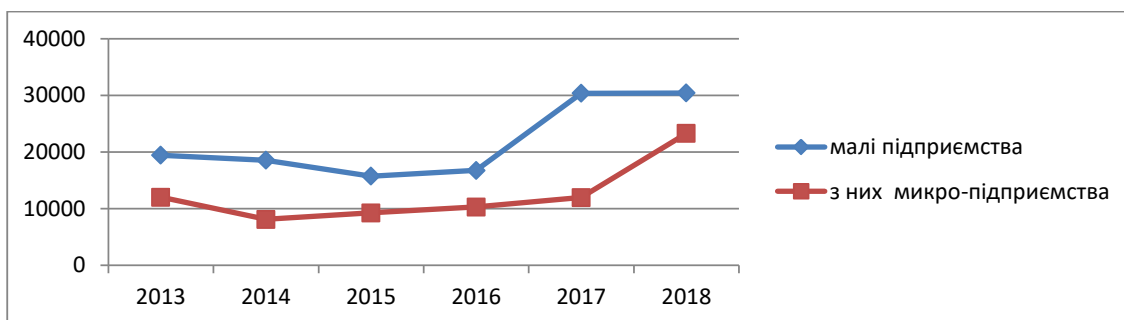


Рис. 1. Поточна кредиторська заборгованість, усього, млн грн

Таблиця 2

Поточна кредиторська заборгованість, поточне забезпечення, «Фінансова та страхова діяльність», млн грн

Роки	Поточна кредиторська заборгованість		У тому числі за товари, роботи, послуги		Поточне забезпечення		Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	
	малі підприємства	з них микро-підприємства	малі підприємства	з них микро-підприємства	малі підприємства	з них микро-підприємства	малі підприємства	з них микро-підприємства
2013	19444,9	12018,8	16050,8	10179,3	86,9	26,0	4987,7	1503,3
2014	18546,3	8106,3	12241,1	6303,9	411,4	19,9	3455,9	750,2
2015	15734,5	9272,7	10957,8	8211,4	146,3	104,7	-4352,0	-5346,8
2016	16764,0	10308,2	12022,1	7792,8	190,8	33,9	-1117,4	-5427,5
2017	30373,7	11978,7	14407,3	9571,1	694,8	403,7	2890,2	-3437,5
2018	30408,9	23293,1	16381,3	13202,7	768,1	497,0	4981,4	-2573,2

Таблиця 3

Поточні зобов'язання, неоплачений капітал, рівень рентабельності всієї діяльності, «Фінансова та страхова діяльність»

Роки	Поточні зобов'язання, млн грн		У тому числі Короткострокові кредити банків, млн грн		Неоплачений і вилучений капітал, млн грн		Рівень рентабельності всієї діяльності, %	
	малі підприємства	з них микро-підприємства	малі підприємства	з них микро-підприємства	малі підприємства	з них микро-підприємства	малі підприємства	з них микро-підприємства
2013	58341,2	34530,5	7631,7	3685,5	23173,6	16670,1	-5,8	-26,3
2014	55888,0	29763,2	7530,3	3757,6	30325,1	21963,2	-15,9	-36,7
2015	67013,6	41020,5	8338,2	3596,3	24474,8	15526,6	-15,2	-28,6
2016	71580,6	46812,8	8567,7	4891,6	28362,9	23840,9	-8,5	-31,0
2017	103216,0	62070,4	7309,2	5706,0	26487,0	19296,5	-3,4	-17,7
2018	114558,4	81617,1	7073,0	3547,7	34026,7	26255,8	-2,0	-18,3

нет; компоненти робототехніки і сенсорика; технології бездротового зв'язку; технології віртуальної і доповненої реальності. До цифрових технологій страхування відносять [2]: автоматизацію, чатбот (chatbots), хмарну обробку даних (cloud computig), технології з елементами штучного інтелекту (artificial intelligence). Цифрові технології дають змогу створити більш рентабельні страхові продукти [3]. Когнітивні системи сприяють отриманню високотехнологічного страхового бізнесу. Підвищення обчислювальної потужності страховиків сприяє зменшенню витрат на зберігання даних. «Консьюмеризм» технологій дає змогу страховикам і страхувальникам отримати нові можливості з використання мобільних пристроїв і сервісів, змінити спосіб взаємодії, акцентувати увагу на клієнтах. Інтернет дає

змогу досягти нового рівня ефективності і зручності за принципом «у будь-який час у будь-якому місці». Споживачеві страхових послуг потрібні «покупка в один клік», чітка і зрозуміла інформація про товар та його властивості, інноваційні індивідуалізовані послуги. Цифрові технології скоротять витрати на просування товару в ланцюжку створення вартості, сприятимуть підвищенню прибутку страховиків. Тільки операції з автоматизації обробки страхових позовних заяв допоможуть знизити витрати на 30%. Можна розглядати цифрову економіку як сегмент ринку, де додана вартість створюється за допомогою цифрових (інформаційних) технологій.

Є дані, згідно з якими цифрові технології впроваджуються страховиками в канали продажів, у перед-

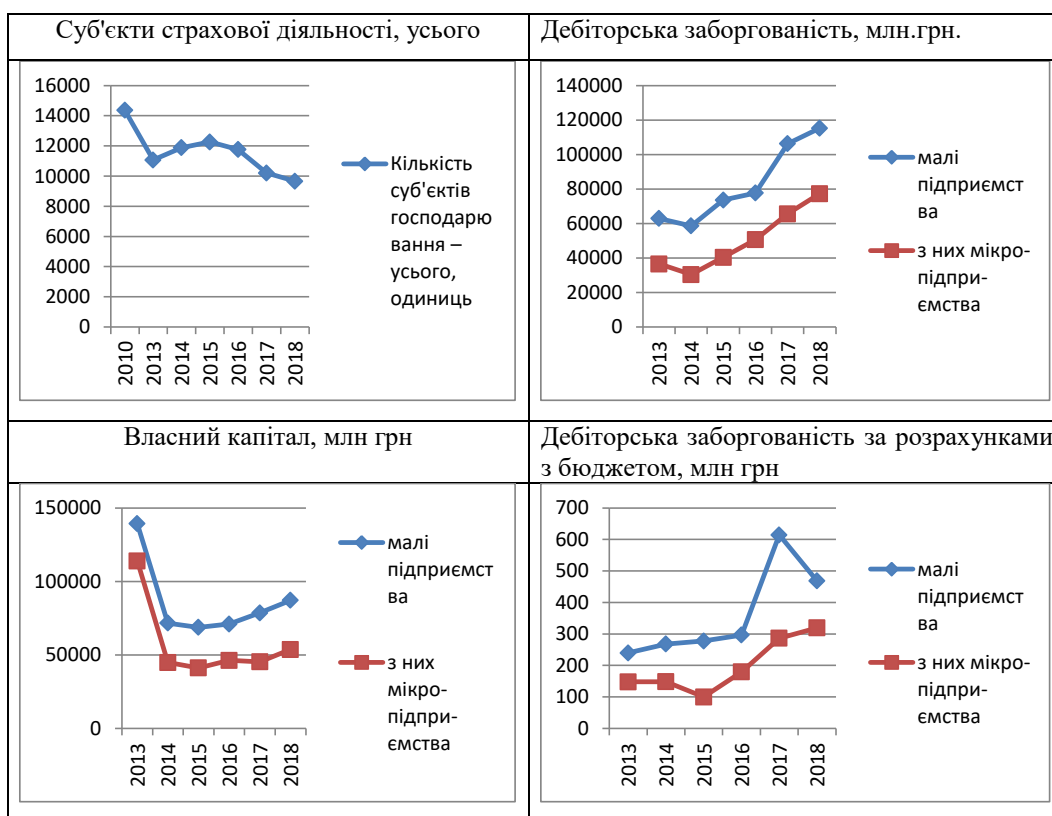


Рис. 2. Основні показники діяльності малого та мікропідприємництва «Фінансова та страхова діяльність»

Таблиця 4

Фінансовий результат (сальдо), чистий прибуток (збиток), рівень рентабельності операційної діяльності «Фінансова та страхова діяльність», 2010–2018 рр.

Роки	Фінансовий результат (сальдо)		Чистий прибуток (збиток)		Рівень рентабельності операційної діяльності	
	малі підприємства	з них мікропідприємства	малі підприємства	з них мікропідприємства	малі підприємства	з них мікропідприємства
2010	233,7	-404,4	91,3	-444,4	7,3	0,5
2013	-1149,3	-1564,2	-1306,5	-1608,6	3,9	-10,3
2014	-4794,7	-3178,3	-4978,1	-3227,2	-20,2	-36,7
2015	-6120,3	-3106,1	-6303,1	-3149,6	-19,6	-32,6
2016	-3036,8	-4587,6	-3347,1	-4651,7	-7,9	-30,9
2017	-1026,4	-2229,6	-1373,4	-2300,5	3,4	-15,8
2018	-574,1	-2552,0	-909,1	-2630,9	-4,7	-23,2

страхову експертизу ризиків, документообіг зі страхувальником, урегулювання збитків.

Процесний і платформний підходи до формування цифрової економіки мають на увазі зміну моделей організації і ведення бізнесу.

Активний розвиток цифрових технологій стає причиною появи нових ризиків – кіберризиків, а також інших ризиків, які можуть виникати в ході наукових досліджень. Частина ризиків цифрової економіки мінімізується завдяки використанню механізмів страхування, тому під цифровим страхуванням розуміється спосіб задоволення потреб страхувальників у специфічному страховому захисті, зумовленому випадковими несприятливими подіями, що відбуваються переважно в середовищі цифрової економіки, і супутнім застосуванням технологічного устаткування, що є матеріальною базою реалізації економічних відносин. Авторами виявлено, що на даний момент основними напрямками цифровізації страхового ринку виступають кілька феноменів, які в рамках вже сформованої термінології цифрової економіки можуть визначатися як інтернетизація, диджиталізація й індивідуалізація страхової діяльності. До численних чинників, що сприяють розвитку інтернетизації страхового ринку, належать розвиток концепції Інтернету речей у страхуванні (IoT); більш активне використання страховиками технологій Big Data, спрямованих на персоналізацію страхових послуг, їх пропозиція й урегулювання збитків [2]. Індивідуалізація – розроблення індивідуальної пропозиції зі страхування (за тарифом, ризиками та іншими умовами) на основі отримання максимально широкого набору даних про страхувальника й об'єкт страхування. Індивідуалізація економічних відносин репрезентує відхід від масових стандартизованих продуктів на страховому

ринку і проявляється в індивідуалізації пропозицій страхових компаній. Диджиталізація – використання цифрових технологій (оцифрування) в бізнес-процесах страховика, яка включає [2]: бізнес-процес «продажу» (блокчейн – включення страхових послуг у комплексні програми, розроблені на основі технології блокчейн; смарт-контракти; блокчейн-підключення до систем мікрострахування та/або взаємного страхування; мобільні додатки для смартфонів); бізнес-процес «врегулювання» (мобільні додатки для смартфонів – заява, фото пошкоджень, фото документів і т. д.; блокчейн – створення історії врегулювання на основі технології блокчейн; технологічні онлайн-комунікації із суміжними ринками для підтвердження страхових випадків; телемедицина – врегулювання страхових випадків із застосуванням цифрових технологій); бізнес-процес «документообіг» (захист особистої інформації за технологією блокчейн; створення профілю клієнта для подальших угод на технології блокчейн; переклад документообігу, у тому числі зі страхувальником, в електронну форму; віддалений доступ страхових агентів).

Висновки. Діяльність страхових компаній України є збитковою, нерентабельною й у цілому неефективною. Виявлено, що напрямом поліпшення фінансово-економічних показників діяльності страховиків є впровадження цифрових технологій, як це відбувається у розвинених країнах. Досліджено деякі напрями цифрових технологій. Виявлено динамічний ріст інвестицій у діяльність так званих Insurtech – технологічних компаній, розвиток яких почався з розвитком цифрових технологій у страхуванні. Для підвищення ефективності діяльності страхових компаній в Україні актуальним є продовження дослідження цифровізації бізнес-процесів страхової діяльності.

Список використаних джерел:

1. Фелонюк А. Для повышения эффективности страхового рынка Украины необходима его реструктуризация. Киев, 2015. URL : <https://forinsurer.com/public/15/01/27/4707> (дата звернення: 02.04.2020).
2. Пашкова Е.Н. Тенденции Интернет-страхования в условиях цифровизации экономики. *Международный научно-исследовательский журнал*. 2019. № 6(84). С. 14–17. URL : <https://research-journal.org/economical/tendencii-internet-straxovaniya-v-usloviyax-cifrovizacii-ekonomiki> (дата звернення: 15.04.2020).
3. Залетов А. Страховая политика и стратегия ее формирования в условиях «идеального шторма». Киев, 2015. URL : <https://forinsurer.com/public/15/04/14/4717>(дата звернення: 01.04.2020).

References:

1. Felonyuk A. (2015) Dlja povysheniya jeffektivnosti strahovogo rynku Ukrainy neobhodima ego restrukturizacija. Kiev. 2015. URL: <https://forinsurer.com/public/15/01/27/4707> (accessed. 03.04.2020).
2. Pashkova E. N. (2019) Internet insurance trends in a digitalized economy. *International Research Journal*. (2019) no. 6 (84) part 2. pp. 14-17. URL: <https://research-journal.org/economical/tendencii-internet-straxovaniya-v-usloviyax-cifrovizacii-ekonomiki> (accessed. 04.04.2020)
3. Zaletov A. (2015) Insurance policy and the strategy of its formation in the conditions of an “ideal storm. Kyiv. 2015. URL: <https://forinsurer.com/public/15/04/14/4717> (accessed. 02.04.2020).