

## **ТЕМАТИЧНИЙ НАПРЯМ 4**

### **“Новітні технології та інновації у страховій справі”**

**Бабій В. В.**

*Науковий керівник: Кулина Г. М., к.е.н.*

Тернопільський національний економічний університет

### **INTERNET ЯК РІЗНОВИД ІННОВАЦІЙНИХ КАНАЛІВ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ**

На сьогодні всі сфери соціально-економічного розвитку людства охоплені науково-технічним прогресом. Залежність від мережі Internet, різного роду гаджетів та інших технічних новинок зумовила суттєві зміни у функціонуванні суб'єктів господарювання та економіки в цілому. Впровадження інноваційних методів і технологій у страхування стало неминучим, хоча у вітчизняній практиці це відбувається доволі екстенсивно. В умовах економіко-фінансової нестабільності, низького рівня платоспроможності громадян і юридичних осіб страхова діяльність потребує посилення конкурентоспроможності й збереження фінансової стійкості, зниження собівартості страхових послуг за рахунок саме використання новітніх видів і технологій дистрибуції страхових продуктів.

Вивченню проблем впровадження інноваційних каналів збуту страхових продуктів присвятили свої праці вітчизняні вчені, зокрема: В. Базилевич, О. Залетов, О. Кнейслер, Г. Кулина, В. Плиса, Р. Пікус та інші. Незважаючи на достатню увагу, яка приділяється новаціям у страховій справі, особливої уваги заслуговують питання, пов'язані з обґрунтуванням доцільності використання мережі Internet як альтернативного каналу реалізації страхових послуг.

На відміну від прямого продажу та продажу через страхових посередників, інноваційні канали реалізації страхових продуктів мають ряд переваг, зокрема: здешевлюють собівартість страхового полісу (не має потреби оплачувати комісійні страховим агентам, які в середньому становлять 30-50% від вартості страхового полісу); збільшують масштаби ринку реалізації страхових продуктів; спрощують процес укладання страхового договору. Водночас, не зважаючи на значні переваги, доступність та зростаючий інтерес людства до впровадження інновацій, завжди буде існувати процент клієнтів, які вимагатимуть особистої уваги до своєї персони. Тому, як зазначає президент VT Global Services Том Ріджент: “Успішними фінансовими компаніями будуть визнаватися ті, що віднайдуть баланс між автоматизацією та взаємодією людей – постачання фінансових послуг відбуватиметься шляхом зустрічей, по телефону, за допомогою відеозв'язку або веб-чату” [1]. Тим не менше, важливим напрямком розвитку альтернативних каналів продажу страхових послуг вважається їх реалізація через мережу Internet. При цьому

інноваційність в обслуговуванні передбачає використання web-інтерфейсу та асистанс-програм у страхуванні, що дозволяє страховикам здійснювати дистанційне обслуговування клієнтів, сприяє зменшенню адміністративних витрат страховика та скороченню часу на укладання договору, надає можливість страхувальникам відслідковувати стан власного рахунку, отримання консультації та додаткових послугу в разі настання страхового випадку [2].

Загалом онлайн-страхування в міжнародній страховій практиці займає вагомий процент від загального обсягу страхових премій, зокрема: в Європі – 14%, в Великобританії – понад 20%. Що стосується України, цей канал реалізації становить менше 1% [3]. Крім того, у США значно поширені, окрім веб-сайтів, страхові портали – в них зосереджена основна інформація від провідних страховиків, за допомогою якої клієнти можуть дізнатися про вартість страхової послуги, страхові випадки, на які поширюється страхове покриття тощо.

Щодо України, то на сьогодні Internet-страхування перебуває лише на стадії розвитку. Щоб визначити рівень Internet-менеджменту, були проаналізовані ТОП-5 страхових компаній за розміром чистих премій згідно рейтингу “Insurance TOP” за 9 місяців 2016 року (табл. 1).

*Таблиця 1*

**Використання інструментів Internet-страхування в Україні [4-8]**

<b>Характеристики</b>	<b>Інгосстрах</b>	<b>АХА страхування</b>	<b>УНІКА</b>	<b>Провідна</b>	<b>АРСЕНАЛ страхування</b>
Наявність веб-сторінки	+	+	+	+	+
Подача заявки	+	+	+	+	+
Оформлення договору онлайн	+	+	+	-	+
Консультація онлайн	-	+	-	+	+
Відкрита фінансова звітність	+	+	+	-	-
Оплата онлайн	+	+	-	-	+

Варто наголосити, що, не зважаючи на те, що через мережу Internet можна укласти договір й підтримувати зв'язок з клієнтами в зручному, швидкому, інтерактивному режимі та з мінімальними витратами, не всі страховики надають ряд загальнодоступних послуг, про що свідчать дані табл. 1. Це свідчить про низький рівень обслуговування та менеджменту й негативно впливає на конкурентоспроможність таких фінансових установ.

Таким чином, рівень впровадження інноваційних каналів реалізації страхових продуктів, зокрема мережі Internet, в Україні поки що не набув значного поширення та підтримки серед клієнтів, що вимагає вирішення цього

питання. Адже для збереження конкурентоспроможності на фінансовому ринку страхові компанії змушені шукати нові можливості задоволення зростаючих потреб споживачів і все частіше звертатися до новацій на світових ринках страхування.

### Література

1. Кулина Г. М. Інноваційні технології дистрибуції страхових продуктів [Електронний ресурс] / Г. М. Кулина. – Режим доступу: <http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/3978/1/%D0%9A%D1%83%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%93.pdf>.
2. Гориславец П. А. Інновації у сфері страхування [Електронний ресурс] / П. А. Гориславец, Л. А. Алешко. – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/32000/1/50-96-97.pdf>.
3. Пікус Р. В. Інновації в страхуванні: світовий досвід, напрямки розвитку в Україні / Р. В. Пікус // Теоретичні та прикладні питання економіки. – 2009. – № 18. – С. 135-140.
4. Офіційний сайт СК “АХА Страхування” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://aha-ukraine.com/>.
5. Офіційний сайт СК “АРСЕНАЛ страхування” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.arsenal-ic.com/>.
6. Офіційний сайт СК “Інгосстрах” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ings.com.ua/>.
7. Офіційний сайт СК “Провідна” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.providna.ua/uk>.
8. Офіційний сайт СК “УНІКА” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uniqa.ua/ua/>.

**Гріневич В. А.**

*Науковий керівник: Мартинюк В. Ф., к.е.н., доцент  
Тернопільський національний економічний університет*

## НОВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІННОВАЦІЇ У СТРАХОВІЙ СПРАВІ

В умовах глобалізації відбувається постійне посилення конкуренції між страховими компаніями. Саме через це виникає необхідність активізації й пошуку шляхів інноваційного розвитку страхового маркетингу та комунікаційної підтримки страхових послуг на інноваційній основі.

Для забезпечення високорентабельної діяльності страхових компаній не лише у короткостроковому, а й у довгостроковому періоді необхідно формувати сприятливе страхове середовище, в якому будуть максимально враховані та захищені інтереси всіх суб’єктів страхування [1, с. 58].

У цьому контексті важливим постає впровадження інноваційних розробок у сфері надання страхових послуг. Під інноваційною страховою послугою слід розуміти комплекс системних заходів, спрямованих на гармонізацію всіх етапів