

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ У**НІВ**ЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

ЕРАСТОВ ВАСИЛЬ ІГОРОВИЧ

УДК 368.021:004.738.5(477)

ІНТЕР**Н**ЕТ-СТРАХУВ**АННЯ** НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

УКРАЇНИ

Спеціальність: 08.00.08 - гроші, фінанси і кредит

АВТОРЕФЕРАТ дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук

Київ - 2018

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано на кафедрі страхування, банківської справи та ризик- менеджменту економічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка Міністерства освіти і науки України.

**Науковий керівник:** доктор економічних наук, професор, академік НААН,

заслужений діяч науки і техніки України **Малік Микола Йосипович**,

ННЦ «Інститут аграрної економіки»,

завідувач відділення соціально-економічних проблем

розвитку сільських територій,

завідувач відділу розвитку підприємництва і

кооперації

**Офіційні опоненти:** доктор економічних наук, професор,

Алексеєнко Людмила Михайлівна**,**

Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту Тернопільського національного економічного університету, завідувач кафедри обліку та фінансів

кандидат економічних наук, доцент,

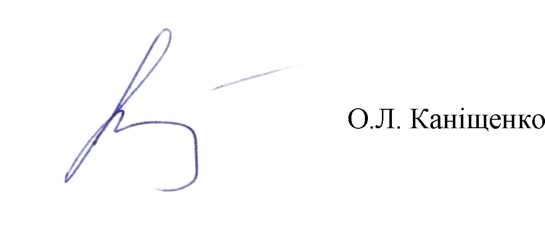
Полчанов Андрій Юрійович**,**

Житомирський державний технологічний університет, доцент кафедри фінансів і кредиту

Захист відбудеться «05» грудня 2018 р. о 1600 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.001.12 Київського національного університету імені Тараса Шевченка за адресою: 03022, м. Київ, вул. Васильківська, 90-А, ауд. 203.

З дисертацією можна ознайомитися у Науковій бібліотеці ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка за адресою: 01033, м. Київ, вул. Володимирська, 58, к. 12.

Автореферат розісланий «02» листопада 2018 р.



Вчений секретар спеціалізованої вченої ради

**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність теми.** Ринок страхових послуг, як один із сегментів ринку фінансових послуг еволюціонує в умовах розвитку економіки знань, глобалізаційних процесів та розгортання нової науково-технічної революції, що призводить до значного підвищення значення мережі Інтернет у діяльності фінансових організацій. Інтернет є інтермедіатором не лише для інформаційного обміну, а й опосередковує грошові потоки. На ринку страхових послуг прикладом поєднання класичних страхових послуг та можливостей мережі Інтернет є Інтернет-страхування. Широке застосування Інтернет-страхування суттєво впливає на діяльність всіх суб’єктів ринку страхових послуг. Страховики отримують можливість не лише оптимізувати організацію грошових потоків, але й знизити власні витрати за рахунок тарифної політики й географічної диверсифікації, розширити клієнтську базу, за рахунок клієнтів, що відмовлялись від страхування через цінові чинники, і відповідно збільшити збори страхових премій. Для страхувальників Інтернет-страхування відкриває додаткові можливості щодо управління власним страховим захистом, нівелює територіальні обмеження та знижує витрати на оплату страхових послуг, оскільки зменшення собівартості страхових послуг призведе до перегляду страхових тарифів. Загальне зниження вартості страхового захисту призводить до збільшення питомої ваги застрахованого населення, що в умовах підвищення ризикованості дозволяє значно зменшити фінансові витрати фізичних та юридичних осіб на страхування.

В умовах активізації глобалізаційних процесів та прискорення діджиталізації, перехід до електронних форм взаємодії на ринку страхових послуг дозволить не лише пожвавити локальний ринок, а й активізувати міжрегіональну та міжнародну інтеграцію. Перехід до Інтернет-страхування сприятиме адаптації та впровадженню сучасних зарубіжних практик взаємодії на ринку фінансових послуг у цілому та на ринку страхових послуг зокрема. Такий підхід дозволить пришвидшити приведення національного ринку страхових послуг до стандартів і якості розвинутих зарубіжних ринків. Слід відзначити, що впровадження Інтернет- страхування призведе до зменшення страхового шахрайства та недобросовісної конкуренції. Інтеграція національного ринку страхових послуг до міжнародного дозволить значно оздоровити вітчизняний ринок та підвищити рівень страхової культури всіх суб’єктів ринку страхових послуг. Отримані на ринку страхових послуг додаткові вільні фінансові ресурси будуть спрямовані на фінансовий ринок України у вигляді інвестиційних або позикових коштів.

Дослідженню теоретичних засад та особливостей розвитку Інтернет- страхування присвячені праці таких зарубіжних учених-економістів: І. Айзена, К. Армстронга, І. Балабанова, А. Баруа, А. Бекета, Н. Боренштейна,

1. Введенського, М. Вітмана, Н. Геращенко, Р. Девана, В. Дятлова, Д. Кампбела,

А. Кантаровича, М. Кляйна, Т. Кука, Р. Купера, С. Смірнова, А. Таунсенда,

1. Успенського, Н. Хофмана, А. Юрасова та інших.

Питання Інтернет-страхування на ринку страхових послуг, загальні питання розвитку страхування знайшли відображення в працях таких провідних вітчизняних учених, як: Л. Алексеєнко, В. Базилевич, Н. Внукова, Л. Временко,

О. Г аманкова, Т. Г оворушко, О. Дорошенко, Є. Забурмеха, О. Залєтов, Н. Карлова, Т. Моташко, С. Навроцький, В. Нечипоренко, Л. Нечипорук, С. Осадець, Р. Пікус,

А. Полчанов, Н. Приказюк, Т. Ротова, К. Свєшнікова, Н. Ткаченко,

О. Філонюк, Т. Яворська та інші.

Значна розробка зазначеної проблематики в зарубіжній та вітчизняній літературі свідчить про наявні перспективи оптимізації грошових потоків страховика за рахунок реорганізації бізнес-процесів, зменшення собівартості страхових послуг і залучення додаткових клієнтів. Водночас стан дослідження даної наукової проблематики не можна назвати вичерпним. Наукового обґрунтування потребують методи організації грошових потоків страхової компанії за рахунок упровадження оптимізованих бізнес-процесів з використанням Інтернет-страхування. Не визначено позитивні фінансові ефекти від використання страховиками сучасних інформаційних технологій у процесі Інтернет-страхування.

Таким чином, наукова та практична значимість обраної проблематики зумовила вибір теми наукової роботи, мету, завдання та логіку проведеного дослідження.

**Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами**. Дисертаційна робота виконувалась у межах комплексної науково-дослідної держбюджетної теми економічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка «Напрямки модернізації економіки України: секторальні особливості, протиріччя, ризики» (номер державної реєстрації 0111U006456), підрозділ «Модернізація економіки України на засадах сталого соціально-економічного розвитку: закономірності, протиріччя, ризики» (№11БФ040-01); комплексної науково-дослідної роботи Київського національного університету імені Тараса Шевченка в межах держбюджетної теми кафедри страхування та ризик- менеджменту «Теоретико-методологічні засади страхування в сучасних соціально- економічних умовах» (2015 р.), а також у межах комплексної наукової програми університету «Модернізація суспільного розвитку України в умовах світових процесів глобалізації», теми кафедри страхування, банківської справи та ризик- менеджменту «Європейський вектор розвитку страхового ринку України» (2016­2017 рр.) №16КФ040-11. Особистий внесок автора полягає в розкритті теоретичних та практичних аспектів імплементації Інтернет-страхування, обґрунтовано його необхідність для оптимізації грошових потоків страховиків на ринку страхових послуг України.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дисертаційної роботи є удосконалення теоретичних та розробка практичних рекомендацій щодо розвитку Інтернет- страхування на ринку страхових послуг для забезпечення додаткових інвестиційних фінансових потоків в економіку України.

Для досягнення поставленої мети в роботі вирішено ряд взаємопов'язаних завдань:

- розкрити передумови виникнення Інтернет-страхування на ринку страхових послуг та узагальнити його еволюційний розвиток;

* уточнити економічний зміст категорії «Інтернет-страхування»;
* виявити особливості імплементації Інтернет-страхування в бізнес-процеси страховика та визначити його вплив на грошові потоки;
* визначити методичні засади ранжування страхових компаній в залежності від рівня використання елементів Інтернет-страхування з метою вдосконалення державного нагляду та контролю;
* визначити вплив впровадження Інтернет-страхування на грошові потоки страхових організацій;
* розробити методичні засади розрахунку фінансового ефекту від використання Інтернет-страхування (на прикладі страхових послуг КАСКО та обов’язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів (ОСЦПВВНТЗ));
* визначити напрями вдосконалення інституційно-правового забезпечення Інтернет-страхування;
* розкрити шляхи підвищення ефективності використання фінансових ресурсів при застосуванні Інтернет-страхування суб'єктами ринку страхових послуг України.

*Об’єктом дослідження* є фінансово-економічні відносини між суб’єктами ринку страхових послуг України при Інтернет-страхуванні.

*Предметом дослідження* є теоретичні, методичні та практичні засади Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України.

**Методи дослідження.** Розв’язання поставлених завдань зумовило використання наступних методів дослідження: критичний аналіз літературних джерел та наукова абстракція - при поглибленні тлумачення поняття «Інтернет- страхування»; логіко-історичний та аналіз і синтез - при розробці підходів до періодизації розвитку Інтернет-страхування на території України; системний - при виявленні особливостей та впливу Інтернет-страхування на бізнес-процеси страховиків; метод порівняння - при виявленні закономірностей і особливостей розвитку та функціонування Інтернет-страхування на ринках страхових послуг зарубіжних країн; аналіз і синтез, індукція та дедукція - при розробці системи показників для оцінки сучасного стану та тенденцій Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України; алгоритмічні методи - при розробці та оптимізації моделей взаємодії між суб’єктами ринку страхових послуг; економіко - статистичний та графічний - при визначенні фінансової ефективності використання Інтернет-страхування; евристичні методи, а також методи логічного узагальнення - при розробці рекомендацій до інституційно-правового регулювання Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України; метод оптимізації - при обґрунтуванні напрямів подальшого розвитку та ефектів впровадження Інтернет-страхування.

*Інформаційною базою дослідження* є законодавчі і нормативні акти України та зарубіжних країн, статистичні матеріали і звітні дані Державної служби статистики України, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, страхових компаній, матеріали Ліги страхових організацій України та інших об’єднань страховиків, міжнародних організацій у сфері страхування, Інтернет-ресурси, матеріали міжнародних аналітичних агентств і міжнародних фінансових організацій, монографічні дослідження та наукові публікації провідних вітчизняних та іноземних учених і практиків, матеріали інформаційно-аналітичних видань, наукові розробки і звіти науково- дослідних центрів.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає у вирішенні актуального науково-практичного завдання щодо удосконалення теоретичних та розробки практичних рекомендацій щодо розвитку Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України.

Найбільш суттєві положення дисертаційної роботи, що характеризують її новизну, є наступні:

*вперше:*

* запропоновано методичні засади ранжування страхових компаній, що базуються на оцінці стану Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України шляхом визначення інтегрального показника використання Інтернет- страхування, який враховує 20 показників організаційного та фінансового характеру за десятибальною шкалою, що дало змогу поділити страхові компанії на такі групи: «Функціонал Інтернет-взаємодії відсутній», «Початковий функціонал Інтернет-взаємодії», «Значний рівень Інтернет-функціоналу», «Страховики орієнтовані на Інтернет-взаємодію». В умовах відсутності відповідних підходів, методика дозволить страховим компаніям і органам державного управління оцінити стан розвитку Інтернет-страхування на ринку страхових послуг та перспективи зростання фінансових потоків від його впровадження.

*удосконалено:*

* зміст категорії «Інтернет-страхування» як системи цивільно-правових та організаційно-економічних взаємовідносин між страхувальником (фізичною чи юридичною особою) та страховиком (юридичною особою, створеною за вимогами чинного законодавства) або страховим посередником з приводу вибору, оформлення, оплати та подальшого обслуговування договору страхування, що базуються на використанні технічних засобів, прикладного програмного забезпечення, глобальних і локальних інформаційних мереж та їх ресурсів, які забезпечують взаємодію та захист фінансових і майнових інтересів суб’єктів ринку страхових послуг. На відміну від результатів наукових досліджень

І. Михайловської, К. Свєшнікової, О. Новака, Н. Спіциної, К. Гринькової та С. Тарасова дане визначення включає не лише процес укладання страхового договору, а й усі етапи взаємодії страховика та страхувальника, в тому числі урегулювання збитків, адміністрування страхових премій, збір додаткової інформації, управління та оптимізації грошових потоків тощо;

* критерії періодизації становлення Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України та виділено такі основні етапи: «Технологічне зародження», «Інформаційне становлення», «Базовий період» і «Діджиталізація». На відміну від існуючих такий підхід включає як історичні аспекти розвитку ринку страхових послуг, так і розвиток мережі Інтернет в Україні. Запропонована періодизація дозволяє всебічно врахувати вплив рівня проникнення Інтернет, періоди становлення ринку страхових послуг, законодавчі зміни на ринку та тенденції впровадження систем самообслуговування на розвиток Інтернет-страхування, фінансового ринку та ринку страхових послуг;
* теоретичні підходи до визначення впливу імплементації Інтернет- страхування у бізнес-процеси страховика в частині використання Інтернет- страхування в системі продажу страхових договорів, урегулювання збитків та адміністрування страхових премій на грошові потоки страхової компанії. Визначено та розкрито особливості реорганізації бізнес-процесів страхових компаній, що поглиблює результати існуючих наукових досліджень і дозволить страховикам залучати нових клієнтів за рахунок територіальної диверсифікації та зниження цін, зменшити аквізиційні витрати, покращити обслуговування наявних клієнтів, та, відповідно, збільшити надходження страхових премій;
* порядок визначення вектору трансформації фінансових потоків від впровадження Інтернет-страхування для суб’єктів ринку страхових послуг у частині оптимізації моделей їх взаємодії та впливу на витрати людино-годин працівників. На відміну від існуючих підходів, що розглядають організаційні зміни в структурі страховика, розглянуто фінансовий ефект, що пов’язаний з оптимізацією фонду оплати праці співробітників страховика та значним зниженням витрат часу на проходження процесів продажу страхових договорів, урегулювання збитків та адміністрування страхових премій;
* методичні засади розрахунку фінансового ефекту від використання Інтернет-страхування на прикладі страхових послуг КАСКО та обов’язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів, а саме: запропоновано використання набору фінансових і статистичних показників діяльності страхової компанії для порівняння ефективності продажів обраних продуктів страхування через страхових агентів та з використанням Інтернет-страхування. В умовах відсутності відповідних підходів це дало змогу оцінити фінансовий ефект від впровадження Інтернет-страхування у процес продажу масових і стандартизованих страхових послуг та дозволило виявити, що вартість залучення потенційних клієнтів при Інтернет-страхуванні розноситься на вартість усіх видів страхових послуг, що пропонуються для купівлі через сайт страховика, а також дозволяє зменшити аквізиційні витрати;

*набули подальшого розвитку:*

* рекомендації щодо удосконалення інституційно-правового забезпечення Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України, а саме: запропоновано створення та законодавче визначення страхового репозиторію (юридична особа, створена у формі господарського товариства, що задовольняє умовам функціонування та надає послуги з випуску, зберігання та контролю за обігом страхових полісів у бездокументарній формі) та страхового агрегатора (установа, яка функціонує на ринку страхових послуг, що у встановленому порядку заключила договори із страховиками щодо подання порівняльної інформації про ціни та умови надання страхового захисту за визначеним переліком продуктів і параметрів, які передаються потенційним страхувальникам). В умовах відсутності відповідних підходів запропоновані елементи інституційно-правового

забезпечення Інтернет-страхування сприятимуть його сталому розвитку;

- обґрунтування інструментарію підвищення ефективності Інтернет- страхування для суб’єктів ринку страхових послуг України в частині використання Big Data, телематики, Інтернет речей, штучних нейронних мереж та штучного інтелекту, що розширює предметну сферу науково-практичних підходів до використання страховиком лише відповідного програмного забезпечення або лише однієї технології, що сприятиме оптимізації страховими компаніями тарифної політики та обсягів фінансових надходжень шляхом залучення додаткової клієнтської бази, зниження рівня страхового шахрайства, зниження витрат на неправомірні страхові відшкодування, та дозволить підвищити загальну ємність портфелю страховика за рахунок використання штучного інтелекту в процесах взаємодії із клієнтами.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що розроблені та запропоновані в дисертаційній роботі наукові підходи, висновки і практичні рекомендації поглиблюють розуміння сутності Інтернет-страхування та мають науково-практичне значення для його імплементації. Запропоновані наукові положення, рекомендації і висновки можуть бути використані як при розробці законодавчих актів щодо розвитку ринку страхових послуг в цілому та Інтернет- страхування на національному рівні, так і в навчальному процесі при викладанні економічних дисциплін.

Наукові висновки та результати були використані Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг в частині пропозицій автора до Проекту Закону України «Про страхування» на основі використання зарубіжного досвіду формування систем Інтернет-страхування та взаємодії із страхувальниками, а також особливостей регулювання систем електронного обігу полісів страхування. Надані пропозиції автора враховані при доопрацюванні законодавчих і нормативних актів у сфері страхування (довідка № 2962/03-10 від 18.04.2017 р).

Викладені в дисертаційній роботі висновки стосовно трансформації системи аквізиції страхової компанії, а також запропоновані заходи щодо впровадження механізму Інтернет-страхування були використані та впроваджені страховою компанією ПрАТ «Європейський страховий союз» у місті Києві у процесі розробки та реалізації системи електронного обігу полісів страхування (довідка № 01739 від 10.05.2016 р.).

Основні теоретичні положення дисертаційної роботи були впроваджені у навчальний процес і використовувалися при розробці навчально-методичного комплексу, а також при проведенні семінарських занять для студентів економічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка з навчальної дисципліни «Інформаційні технології в страхуванні» (довідка № 013/507 від 06.11.2017 р.).

**Особистий внесок здобувача.** Наукові положення, висновки та рекомендації, що містяться в дисертаційній роботі, отримані здобувачем особисто. Дисертаційна робота є самостійним науковим дослідженням, у якому відображено авторське бачення розвитку ринку страхових послуг у розрізі використання Інтернет- страхування. Внесок автора відображено у списку наукових праць, за якими було апробовано дисертаційне дослідження.

**Апробація результатів дисертації.** Основні наукові положення та практичні результати дослідження оприлюднено на 22 міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях, наукових форумах, круглих столах, зокрема: Міжнародній науково-практичній конференції: «Грудневі читання» (м. Київ, 2014 та 2016 років), Міжнародній науково-практичній конференції «Економіка, підприємництво та бізнес-культура: трансформації в умовах розвитку інновацій» (м. Херсон, 13-14 березня 2015 року), Всеукраїнській науково-практичній конференції «Сучасні проблеми фінансового моніторингу» (м. Харків, 2015 та 2016 років), Міжнародній науково-практичній конференції «Парадигмальні зрушення в економічній теорії ХХІ ст.» (м. Київ, 15-16 жовтня 2015 року), Международной научно-практической конференции «Развитие социально­экономических систем в условиях глобальной конкурентной среды» (м. Кишинів, 29 лютого 2016 року), International Scientific-Practical Conference «From Baltic to Black Sea: National Models of Economic Systems» (м. Рига, 25 березня 2016 року), Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції молодих вчених «Управління економічними процесами на макро- і мікрорівні: проблеми та перспективи вирішення» (м. Львів, 14-15 квітня 2016 року), International Scientific- Practical Conference «Economic Development Strategy in Terms of European Integration» (м. Каунас, 27 травня 2016 року), Міжнародній науково-практичній молодіжній конференції «Розвиток економіки України та інших країн в умовах інтеграційних процесів» (м. Київ, 1 червня 2016 року), Всеукраїнській науково- практичній конференції студентів, аспірантів, молодих вчених «Страховий ринок України в умовах циклічності фінансово-економічних криз: оцінка тенденцій та перспективи розвитку» (м. Тернопіль, 20 квітня 2017 року).

**Публікації.** За результатами дослідження опубліковано 20 наукових праць загальним обсягом 8,7 друк. арк., з яких 7 статей у наукових фахових виданнях України, із них 5 що входять до міжнародних наукометричних баз даних; 2 статті у інших наукових виданнях України; 3 статті у наукових періодичних виданнях іноземних держав; 9 публікації за матеріалами міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій і круглих столів та Міждисциплінарний словник.

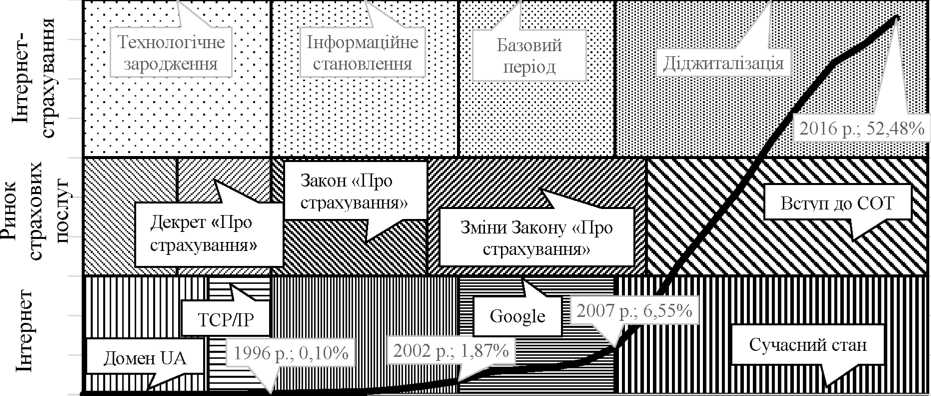
**Структура та обсяг дисертації.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Основний зміст дисертаційної роботи викладено на 198 сторінках друкованого тексту. Дисертація містить 52 рисунок, 33 таблицю. Робота має 24 додатки, розміщених на 46 сторінках. Список використаних джерел налічує 296 найменувань на 29 сторінках.

**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, визначено об’єкт та предмет, мету, завдання та методи дослідження, розкрито наукову новизну, практичне значення одержаних результатів, зазначено особистий внесок автора та дані щодо апробації результатів дисертаційної роботи.

Перший розділ - **«Теоретичні засади формування Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України»** - присвячено дослідженню теоретичних аспектів сутності поняття Інтернет-страхування, подано його авторське визначення, розглянуто періодизацію розвитку Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України, визначено ключові бізнес-процеси страховика, реорганізація яких матиме значний вплив на оптимізацію грошових потоків при впровадженні Інтернет-страхування, висвітлено зарубіжний досвід.

Визначено, що явище Інтернет можна означити як універсальну систему поєднання мереж та їх частин, що надає можливість включення та використання будь-яких масивів інформаційного характеру для надання їх користувачам, провадження консультативних, довідкових та інших інформаційних послуг, а також проведення певних правочинів, що не суперечать законодавству, в тому числі є інтермедіатором для руху фінансових потоків, на основі комбінування інформаційних та комунікаційних технологій.



50%

40%

30%

20%

10%

^^"Рівень проникнення Інтернет

Рис. 1. Періодизація розвитку Інтернет-страхування

*Джерело: розроблено автором*

0%

Інтернет-страхування в широкому значенні запропоновано трактувати як систему цивільно-правових та організаційно-економічних взаємовідносин між страхувальником (фізичною чи юридичною особою) та страховиком (юридичною особою, створеною за вимогами чинного законодавства) або страховим посередником з приводу вибору, оформлення, оплати та подальшого обслуговування договору страхування, що базуються на використанні технічних

Розвиток Інтернет-страхування тісно пов’язаний із розвитком страхового ринку в цілому та розвитком мережі Інтернет на теренах України. Періодизація розвитку мережі Інтернет та страхового ринку у багатьох аспектах має схожі часові рамки, тому розглядаючи Інтернет-страхування можна виділити чотири основні періоди його розвитку, а саме: 1) «Технологічне зародження», 2) «Інформаційне становлення», 3) «Базовий період», 4) «Діджиталізація» (рис. 1).

засобів, прикладного програмного забезпечення, глобальних і локальних інформаційних мереж та їх ресурсів, що забезпечують взаємодію та захист фінансових і майнових інтересів суб’єктів ринку страхових послуг.

Впровадження та функціонування Інтернет-страхування матиме як позитивний, так і негативний вплив на грошові потоки страховика, проте позитивні чинники значно переважають можливі негативні ефекти (табл. 1).

*Таблиця 1*

Вплив Інтернет-страхування на грошові потоки страховика

|  |  |
| --- | --- |
| **Позитивні аспекти** | **Грошові потоки** |
| Оптимізація витрат часу | Зменшення витрат на оплату праці |
| Оптимізація робочої сили |
| Спрощення адміністрування договорів |
| Спрощення інформаційного обміну |
| Оптимізація рутинних процесів |
| Зменшення людського фактору | Оптимізація витрат на урегулювання збитків та сукупної суми страхових виплат |
| Уникнення шахрайства |
| Оптимізація врегулювання збитків |
| Створення централізованих баз даних |
| Оптимізація документообігу |
| Оптимізація ціноутворення | Збільшення надходжень страхових премій як за рахунок зниження собівартості, так і за рахунок залучення нових категорій клієнтів |
| Збільшення клієнтської бази |
| Оптимізація андерайтингу |
| Додаткові конкурентні переваги |
| Використання нових джерел інформації |
| **Негативні аспекти** | **Грошові потоки** |
| Зміни у бізнес-процесах | Високі одноразові інвестиції при впровадженні Інтернет-страхування |
| Значний рівень інвестицій |
| Вимоги до апаратного забезпечення |
| Витрати на підтримку сайту |
| Високі вимоги до захисту інформації |

*Джерело: розроблено автором*

Будь-яке підприємство, в тому числі страхова компанія, є унікальним за сукупністю бізнес-процесів. Для страховика доцільно їх згрупувати за приналежністю до певного кола виконуваних завдань. Так, наприклад, можна виділити процеси фронт-офісу, андерайтингу та врегулювання або процес продажу страхового договору, адміністрування страхових премій та процес урегулювання. Крім того на сукупність бізнес-процесів страховика має значний вплив невизначений часовий лаг між надходженням страхових премій і можливим страховим відшкодуванням.

Впровадження Інтернет-страхування впливає на реорганізацію бізнес- процесів страхової компанії в частині економії часу та зниження кількості виконуваних працівниками страховика завдань, що в свою чергу дозволяє збільшити позитивні грошові потоки за рахунок зменшення часу на обслуговування та залучення нових клієнтів, проте на початковому етапі потребує значних одноразових інвестицій. Слід зазначити, що успіх від таких змін залежатиме не лише від самого факту впровадження Інтернет-страхування, але й від особливостей функціонування страхової компанії до початку реорганізації бізнес-процесів.

У другому розділі **«Функціонування Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України»** розроблено та використано авторську методику для оцінки сучасного стану функціонування Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України, проаналізовано наявні бізнес-процеси страховика та запропоновано шляхи їх реорганізації з метою оптимізації його грошових потоків, розроблено методику та проведено оцінку фінансової ефективності запровадження та використання Інтернет-страхування (табл. 2).

*Таблиця 2*

Групування страховиків України за інтегральним показником використання

Інтернет-страхування

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Група** | **Страхова компанія** | **Інтегральний показник** |
| **А: Страховики орієнтовані на Інтернет- взаємодію / Високий рівень оптимізації грошових потоків** | **«ВУСО»** | **262** |
| **«АХА Страхування»** | **246** |
| **B: Значний рівень Інтернет-функціоналу/ Значний рівень оптимізації грошових потоків** | **«Інгосстрах»** | **202** |
| **«Арсенал Страхування»** | **202** |
| **«Княжа»** | **176** |
| **C: Початковий функціонал Інтернет- взаємодії / Початкові оптимізації впроваджено, значні перспективи** | **«PZU Україна»** | **158** |
| **«Українська Страхова Група»** | **154** |
| **«Альфа Страхування»** | **152** |
| **«Оранта»** | **143** |
| **«Універсальна»** | **136** |
| **«Інго Україна»** | **133** |
| **«ТАС СГ»** | **132** |
| **«Аска»** | **130** |
| **«Уніка»** | **111** |
| **«Перша»** | **111** |
| **«Провідна»** | **110** |
| **D: Функціонал Інтернет-взаємодії відсутній / Можливості щодо оптимізації грошових потоків відсутні** | **«UPSK»** | **85** |
| **«Євроінс»** | **80** |
| **«Кемінь»** | **74** |
| **«Альянс»** | **18** |

*Джерело: розроблено автором*

Оцінка фінансової ефективності впровадження Інтернет-страхування вимагає дослідження сучасного рівня його впровадження. Запропоновано систему показників, за якою проведено аналіз тенденцій функціонування Інтернет- страхування на ринку страхових послуг України серед ТОП 20 страховиків за рівнем страхових надходжень. Для оцінювання використано 20 показників фінансового та організаційного характеру, які було зведено у єдиний інтегральний показник з урахуванням питомої ваги кожного із них. Залежно від розрахованого інтегрального показника досліджені страхові компанії було розподілено на чотири групи, а саме «А: Страховики орієнтовані на Інтернет-взаємодію» (230-280 балів), «Значний рівень Інтернет-функціоналу» (160-230 балів), «Початковий функціонал Інтернет-взаємодії» (90-160 балів), «Функціонал Інтернет-взаємодії відсутній» (0­90 балів). Виявлено, що основними страховими продуктами, котрі страховики розглядають доцільними для Інтернет-страхування в частині саме аквізиційної діяльності є ОСЦПВВНТЗ, КАСКО, добровільне медичне страхування та туристичне страхування, тобто ключові стандартизовані елементи портфелю страхових послуг. Розраховано інтегральний показник використання Інтернет- страхування страховими компаніями України, що дозволило оцінити сучасний стан розвитку Інтернет-страхування. Виявлено, що 75% досліджених страхових компаній або не використовують Інтернет-страхування, або знаходяться на початковому етапі його запровадження, залишаючи поза увагою значні його переваги та можливості для зростання позитивних грошових потоків.

Найбільшого рівня розвитку Інтернет-страхування досягли страхові компанії «АХА Страхування», 50,1% акцій якої належав французькій компанії «AXA Group» і «ВУСО», істотна участь у капіталі якої належить фізичним та юридичним особам-резидентам України. Страхова компанія «АХА страхування» використовує досвід материнської компанії на ринках страхових послуг зарубіжних країн та, відповідно, впроваджує у свою діяльність перевірені зарубіжними колегами досягнення страхової науки і практики, в тому числі можна відзначити використання телематики, ґрунтовних предиктивних моделей, оптимізованих моделей ціноутворення. Страхова компанія «ВУСО» імплементує в свою діяльність та перевіряє в умовах ринку страхових послуг України провідний досвід зарубіжних країн, наприклад, використання фітнес-трекерів, чат-ботів, додаткових каналів зв’язку зі страхувальниками. Означені компанії є піонерами повноцінного Інтернет-страхування та відповідно на них припадає майже 64% електронних полісів, проданих на ринку страхових послуг України.

Страхування, як особлива галузь фінансових послуг, має індивідуальні особливості, що базуються на властивостях страхового продукту, а саме нематеріальності, невідчутності, розподілі ризику у часі та просторі, ознаках вірогідності. Визначено, що основними бізнес-процесами, характерними для страховиків, та є найбільш доцільними для реорганізації з використанням Інтернет-страхування, є продаж страхових послуг, адміністрування страхових премій та урегулювання збитків. Розраховано, що впровадження Інтернет- страхування у названі бізнес-процеси страховика дозволить зменшити на 60% витрати людино-годин або знизити загальні витрати часу на 16 годин (табл. 3).

*Таблиця 3*

Перспективи оптимізації бізнес-процесів страховика

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Бізнес-процес | Класична модель | | Оптимізована модель | | Економія | |
| Кількість  етапів | Витрати  часу | Кількість  етапів | Витрати  часу | Кількість  етапів | Витрати  часу |
| Продаж страхового продукту | 15 | Х 450 хв | 12 | Х 160 хв | 3 | 290 хв |
| Урегулювання збитків | 21 | Х 680 хв | 16 | Х 420 хв | 5 | 260 хв |
| Адміністрування страхових премій | 24 | Х 1240 хв | 19 | Х 380 хв | 5 | 860 хв |
| Всього | 60 | 2370 хв | 47 | 960 хв | 13 | 1410 хв |

*Джерело: розроблено автором*

Виявлено, що впровадження Інтернет-страхування, дозволить збільшити теоретичну ємність страхового ринку та відповідно надходження страхових премій на 68%, що в умовах ринку страхових послуг України відповідає теоретичному

збільшенню кількості договорів страхування на 126 млн та страхових премій на 29,6 млрд грн. Розраховано, що за рахунок впровадження Інтернет-страхування ринок страхових послуг України може отримати загальну економію на оплаті праці у розмірі 11,7 млн грн на рік.

*Таблиця 4*

Фінансові показники ефективності Інтернет-страхування

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Страхові  компанії | Вартість залучення відвідувачів в мережі Інтернет,грн | Загальні комісійні витрати, при роботі з агентами, грн | Економія коштів, грн | Кількість  договорів | Вартість одного договору при Інтернет- страхуванні, грн | Підвищення  ефективності  % |
| СК1 | 1037790 | 9512680,74 | 8474890,74 | 10605 | 97,86 | 89% |
| СК2 | 917917 | 2096885,40 | 1178968,40 | 8220 | 111,67 | 56% |
| СК3 | 543015 | 2108374,12 | 1565359,12 | 8944 | 60,71 | 74% |
| СК4 | 694525 | 2524773,05 | 1830248,05 | 2120 | 327,61 | 72% |
| СК5 | 924552 | 2760608,30 | 1836056,30 | 13775 | 67,12 | 67% |
| Всього | £ 4117799 | £ 19003321,6 | £ **14885522,62** | £ 43664 | X 94,31 | X 78% |

*Умовне позначення СК-страхова компанія Джерело: розроблено автором*

Оцінка ефективності Інтернет-страхування, як багатогранного явища, вимагає розгляду багатьох аспектів, що пов’язані не лише із грошовими потоками, а й з окремими напрямами маркетингової діяльності. Запропоновано використання спеціалізованої методики, що включає аналіз кількісних показників фінансових аспектів продажу продуктів ОСЦ11ВВНТЗ та КАСКО, що дозволило оцінити зміни фінансових потоків від використання Інтернет-страхування (табл. 4). Виявлено, що при Інтернет-страхуванні зменшуються витрати на залучення нових клієнтів, оскільки вони є єдиними для всього загалу унікальних відвідувачів та розносяться на вартість усіх запропонованих на сайті страхових продуктів. Розраховано, що при використанні Інтернет-страхування фінансова ефективність за продуктами ОСЦПВВНТЗ та КАСКО підвищується на 78% порівняно із продажем аналогічної кількості договорів через мережу страхових посередників.

У третьому розділі дисертаційної роботи **«Перспективи розвитку Інтернет- страхування на ринку страхових послуг України»** визначено та обґрунтовано напрями інституційного та правового забезпечення Інтернет-страхування в рамках наявного інституційно-правового поля України. Розглянуто ефекти від впровадження Інтернет-страхування.

В дисертаційній роботі запропоновано створення страхового репозиторію, як одного із варіантів пожвавлення ринку Інтернет-страхування та зменшення негативних грошових потоків страховика. Страховий репозиторій - це юридична. особа, створена у формі господарського товариства, що задовольняє умовам функціонування та надає послуги з випуску, зберігання і контролю за обігом страхових полісів у бездокументарній формі.

Доцільним є впровадження страхових агрегаторів, тобто установ, які функціонують на ринку страхових послуг, та у встановленому порядку заключили договори із страховиками щодо подання порівняльної інформації про ціни й умови

надання страхового захисту за визначеним переліком продуктів і параметрів, котрі передаються можливим страхувальникам. Страхові агрегатори надають потенційним клієнтам можливість порівняти умови страхового захисту та за необхідності замовити індивідуалізовану пропозицію. Такий варіант побудови взаємодії при Інтернет-страхуванні дозволяє страховикам значно знизити видатки на підтримку та обслуговування власних сайтів, що дає змогу спрямувати вивільнені грошові кошти на розробку більш конкурентних страхових продуктів.

Впровадження Інтернет-страхування матиме позитивний ефект для всіх суб’єктів ринку страхових послуг. Підкріплення Інтернет-страхування сучасними інформаційними технологіями дозволяє значно підвищити точність розрахунку страхових тарифів та страхових відшкодувань, що веде до оптимізації грошових потоків страхової компанії. Обробка великих масивів новітніх даних допомагає створювати різноманітні предиктивні моделі, що дають змогу, приймаючи на страхування певний об’єкт, мати уявлення про можливі грошові потоки, пов’язані із його подальшим обслуговуванням.

Основними причинами запровадження мобільного моніторингу здоров’я є існуюча на страховому ринку асиметрія інформації, страховик не може визначити повну картину стану здоров’я особи, що приймається на страхування, що особливо гостро постає в умовах Інтернет-страхування. Розвиток мобільних та бездротових технологій зробили безпосередній моніторинг стану здоров’я та оточення людини не тільки можливим, але й дуже простим. Для користувачів, що ведуть здоровий спосіб життя та намагаються покращити своє здоров’я, будуть надаватися відповідні знижки, що дозволить додатково заохочувати клієнтів, які самостійно замовляють договори страхування через мережу Інтернет.

Використання телематики страховиками, які займаються страхуванням автомобілів, дозволяє значно знизити рівень страхового шахрайства, оскільки страхова компанія матиме прямий доступ до інформації про функціонування автомобіля, тим самим відбувається зменшення витрат на урегулювання збитків. Зарубіжні страховики використовують даний підхід для створення додаткових страхових продуктів, тарифна сітка яких базується на поведінкових аспектах використання автотранспорту, що уможливило суттєво підвищити позитивне сальдо їх грошових потоків. Серед вітчизняних страховиків дана практика не знайшла значного відгуку, проте страхова компанія «АХА страхування» офіційно заявила про початок використання цієї технології, але лише на території Київської області та більшою мірою у маркетингових цілях.

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі теоретично узагальнено й запропоновано розв’язання нової наукової проблеми щодо впровадження Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України та висвітлено зарубіжний досвід. Результати дослідження дали змогу сформувати висновки і пропозиції теоретичного та науково-практичного характеру відповідно до поставленої мети і завдань.

1. Інтернет-страхування доцільно розглядати як систему цивільно-правових та організаційно-економічних взаємовідносин між страхувальником (фізичною чи юридичною особою) та страховиком (юридичною особою, створеною за вимогами чинного законодавства) або страховим посередником з приводу вибору, оформлення, оплати та подальшого обслуговування договору страхування, що базуються на використанні технічних засобів, прикладного програмного забезпечення, глобальних і локальних інформаційних мереж та їх ресурсів, що забезпечують взаємодію та захист майнових інтересів суб’єктів ринку страхових послуг.
2. Періодизацію Інтернет-страхування доцільно здійснювати в розрізі розвитку страхового ринку та мережі Інтернет за чотирма етапами, а саме «Технологічне зародження», «Інформаційне становлення», «Базовий період» та «Діджиталізація». Виявлено, що Інтернет-страхування є прикладом систем самообслуговування на ринку страхових послуг та розвивається у тісному зв’язку з інформаційними технологіями та страховою культурою населення.
3. Впровадження Інтернет-страхування має здебільшого позитивний вплив на грошові потоки страховика, які пов’язані з трьома основними групами бізнес- процесів, а саме процесами фронт-офісу, андерайтингу та урегулювання або процесами продажу страхового продукту, адмініструванням страхових премій та процесами урегулювання, проте потребує значних одноразових початкових інвестицій. Виявлено, що основною особливістю бізнес-процесів страховика, що сприяють впровадженню Інтернет-страхування є невизначений часовий лаг між отриманням страхової премії та можливою виплатою страхового відшкодування.
4. Проводити оцінювання сучасного стану розвитку Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України доцільно за допомогою системи показників, що описують різні аспекти функціональності сайтів страховика. Досліджено ТОП 20 страховиків України та визначено, що серед них лише дві компанії орієнтовані на Інтернет-взаємодію та використовують максимальний потенціал щодо оптимізації грошових потоків. Одинадцять компаній, тобто більше половини досліджених страховиків мають лише початковий рівень функціоналу Інтернет-взаємодії, що вказує на незначний рівень оптимізації грошових потоків за рахунок використання Інтернет-страхування, проте свідчить про наявність значних перспектив для подальшого розвитку.
5. Основний фінансовий ефект від впровадження Інтернет-страхування у процеси взаємодії суб’єктів ринку страхових послуг полягає у зменшенні витрат людино-годин на проходження трьох основних бізнес-процесів, а саме продажу страхового договору, урегулювання збитків та адміністрування страхових премій, і зменшення кількості етапів кожного процесу. Страхова компанія може отримати економію у 4,8 години в процесі продажу страхового договору, 4,3 години у процесі урегулювання збитків та 14,3 години у процесі адміністрування страхових премій.
6. Використання Інтернет-страхування у процесі продажу страхових продуктів ОСЦПВВНТЗ та КАСКО дозволяє підвищити фінансову ефективність на 78%. Розроблена методика дозволяє оцінити вплив Інтернет-страхування на фінансову ефективність як за кожним окремими продуктом, так і за їх сукупністю. Виявлено, що основою підвищення фінансової ефективності використання Інтернет-страхування, є відмова від витрат на оплату послуг страхових посередників та заміна їх витратами на залучення унікальних відвідувачів сайту страховика.
7. Перспективними напрямами інституційно-правового регулювання Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України встановлено необхідність законодавчого визначення Інтернет-страхування, правового статусу договорів страхування в електронній формі та створення додаткових суб’єктів страхового ринку в особі страхових репозиторіїв і страхових агрегаторів. Надані пропозиції охоплюють основні можливі шляхи розвитку ринку страхових послуг України в процесі використання Інтернет-страхування.
8. Подальший розвиток Інтернет-страхування та основний ефект від його впровадження полягає у використанні сучасних інформаційних технологій. Доведено, що застосування телематичних пристроїв та аналізу BigData дозволяє страховикам оптимізувати тарифну сітку і підвищити точність прогнозування страхових виплат як за кожним окремим страховим об’єктом, так і за їх портфелем. Запропоновано використання телематики та Інтернет-підходів при розробці нових страхових продуктів та оптимізації тарифів за існуючими. Надано рекомендації щодо уникнення страхового шахрайства на основі аналізу BigData.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

*Статті в наукових фахових виданнях:*

1. Ерастов В.І. Зарубіжний досвід розвитку та функціонування Інтернет- страхування / В.І. Ерастов, Г.Ю. Тлуста // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. - 2015. - №3(168). - С. 55-62 *(Index Copernicus, Google Scholar, DOAJ, RePec)* (1,03 друк. арк., з яких особисто автору належить 0,83 друк. арк.).
2. Ерастов В.І. Сучасні тенденції розвитку Інтернет-страхування в Україні / В.І. Ерастов // Науковий вісник Буковинського державного фінансово- економічного університету. - 2015. - Випуск 28. - С. 141-146 (0,8 друк. арк.).
3. Ерастов В.І. Аналіз особливостей реінжинірингу бізнес-процесів у виробничій, збутовій та страховій сферах / В.І. Ерастов // Вісник Одеського національного університету. Серія «Економіка». - 2016. - Вип. №3. - С. 139-143 ***(****Index Copernicus, Google Scholar****)*** (0,62 друк. арк.).
4. Ерастов В.І. Впровадження страхового репозиторію як альтернативи класичному Інтернет-страхуванню: правові аспекти / В.І. Ерастов // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. - 2016.

* №4(181). - С. 17-24 *(Index Copernicus, Google Scholar, DOAJ, RePec)* (1,29 друк. арк., з яких особисто автору належить 1,09 друк. арк.).

1. Ерастов В.І. Основні тренди страхового ринку зарубіжних країн, що мають позитивний вплив на Інтернет-страхування / В.І. Ерастов // Облік і фінанси.

* 2016. - №2(72). - С. 110-118 *(Index Copernicus, Google Scholar, RePec)* (0,93 друк. арк.).

1. Ерастов В.І. Проблеми оцінки результатів вкладення коштів в інформаційні системи та технології страхових компаній / В.І. Ерастов // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». - 2017. - Вип. 12(1). - С. 98-102 ***(****Index Copernicus****)*** (0,57 друк. арк.).
2. Ерастов В.І. Страхові агрегатори як учасники страхового ринку / В.І. Ерастов // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». - 2017. - № 23/2017. - С. 68-72 ***(****Index Copernicus****)*** (0,72 друк. арк.).

*Статті в іноземних наукових виданнях:*

1. Erastov V. ІоТ influence on insurance industry development / V. Erastov // From Baltic to Black Sea: National Models of Economic Systems: International Scientific-Practical Conference Proceedings, March 25, 2016. - Riga: Baltija Publishing. - Р. 326-328 (0,14 друк. арк.).
2. Erastov V. The main concepts of Internet activity held by insurance companies / V. Erastov // Economic Development Strategy in Terms of European Integration: International Scientific-Practical Conference Proceedings, May 27, 2016. - Kaunas: Baltija Publishing. - Р. 291-293 (0,14 друк. арк.).
3. Erastov V. Big Data utilization in insurance industry / V. Erastov // Sciences of Europe. - 2016. - №5(5). - P.45-47 (0,35 друк. арк.).
4. Erastov V. Business process reengineering in insurance, production and distribution / V. Erastov // Magyar Tudomanyos Journal. - 2017. - №б(2017). - Р. 30­34 (0,6 друк. арк.).

*Опубліковані праці апробаційного характеру:*

1. Ерастов В.І. Вплив Інтернету речей на розвиток страхової справи /

В.І. Ерастов // Грудневі читання «Інноваційний ресурс страхового ринку в сучасних умовах»: Збірник матеріалів Х Міжнародної науково-практичної конференції. - За заг. ред. проф. В.Д. Базилевича. - К.: Логос, 2014. - Вип. X, Том

1. - С. 226-228 (0,17 друк. арк.).
2. Ерастов В.І. Основні концепції Інтернет присутності страхових компаній /

В.І. Ерастов // Економіка, підприємництво та бізнес-культура: трансформації в умовах розвитку інноваці: Збірник матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції. - ред. кол.: К.С. Шапошников [та ін.]. - Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. - С. 226-228 (0,15 друк. арк.).

1. Ерастов В.І. Впровадження Інтернет-страхування як системи реінжинірингу страхових бізнес-процесів / В.І. Ерастов // Парадигмальні зрушення в економічній теорії ХХІ ст.: Збірник матеріалів ІІ Міжнародної науково- практичної конференції. - К.: ТОВ «НВП «Інтерсервіс», 2015. - Т. 2. - С. 67-70 (0,2 друк. арк.).
2. Ерастов В.І. Перспективи використання ІоТ для страхової галузі / В.І. Ерастов // Сучасні виклики розвитку світової економіки: Збірник матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції. - К.: ТОВ «НВП «Інтерсервіс», 2015. - С. 76-80 (0,24 друк. арк.).
3. Эрастов В.И. Использование IOT для мониторинга здоровья застрахованых / В.И. Эрастов // Развитие социально-экономических систем в условиях глобальной конкурентной среды: Сборник материалов Международной научно-практической конференции. - Imprimat la Editura Universitate de stat din Moldova. mun. Chisinau, 2016. - С. 275-278 (0,17 друк. арк.).
4. Ерастов В.І. Страховий репозиторій як альтернатива класичному Інтернет-страхуванню / В.І. Ерастов // Управління економічними процесами на макро- і мікрорівні: проблеми та перспективи вирішення: Збірник матеріалів ІІ Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції молодих вчених. - Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2016. - С. 154-156 (0,17 друк. арк.).
5. Ерастов В.І. Використання мобільних додатків клієнтської підтримки у страхуванні / В.І. Ерастов // Розвиток економіки України та інших країн в умовах інтеграційних процесів: Збірник матеріалів міжнародної науково-практичної молодіжної конференції. - Київ: Національний науковий центр «Інститут аграрної економіки», 2016. - С. 87-89 (0,12 друк. арк.).
6. Ерастов В.І. Problems of telematics utilization / В.І. Ерастов // Сучасні проблеми Фінансового моніторингу: Збірник матеріалів Всеукраїнської науково- практичної конференції. - Харків, 2016. - С. 64-67 (0,14 друк. арк.).
7. Ерастов В.І. Страховий агрегатор як елемент страхового ринку / В.І. Ерастов // Страховий ринок України в умовах циклічності фінансово-економічних криз: оцінка тенденцій та перспективи розвитку: Збірник матеріалів

Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів, молодих вчених. - Тернопіль, 2017. - С. 71-73 (0,15 друк. арк.).

АНОТАЦІЯ

Ерастов В.І. Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України. -

Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.08 - гроші, фінанси і кредит. - Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Міністерство освіти і науки України. - Київ, 2018.

Дисертація присвячена дослідженню основних аспектів Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України. Розглянуто сучасні підходи до визначення поняття Інтернет-страхування. Висвітлено періодизацію розвитку Інтернет- страхування. Особливу увагу приділено зарубіжному досвіду функціонування Інтернет-страхування та можливостям адаптації його до ринкових умов України.

Висвітлено практику Інтернет-страхування в Україні та методичні засади оцінки його реального стану. Доведено, що оптимізація страхових бізнес-процесів з використанням Інтернет-страхування має значні перспективи, зважаючи на наявні загрози та негативні фактори. Розроблено методичні засади та здійснено оцінку ефективності Інтернет-страхування на ринку України.

Сформульовано рекомендації щодо інституційно-правового забезпечення Інтернет-страхування в частині внесення змін до чинного законодавства України та створення додаткових нормативно-правових актів, що регулюватимуть діяльність нових та існуючих суб’єктів ринку страхових послуг.

Висвітлено основні вектори подальшого розвитку Інтернет-страхування з використанням сучасних інформаційних технологій. Виявлено вплив впровадження новітніх технологій на грошові процеси страхової компанії

***Ключові слова:*** Інтернет-страхування, Інтернет-аквізиція, страховий

репозиторій, електронний поліс, страховий андерайтинг, страховий агрегатор.

**АНН**ОТАЦ**ИЯ**

Эрастов В.И. Интернет-страхование на рынке страховых услуг Украины.

**-** Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.08 - деньги, финансы и кредит. - Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко, Министерство образования и науки Украины. - Киев, 2018.

Диссертация посвящена исследованию основных аспектов Интернет- страхования на рынке страховых услуг Украины. Рассмотрено современные подходы к определению понятия Интернет-страхование. Представлена периодизация развития Интернет-страхования. Особое внимание уделено зарубежному опыту функционирования Интернет-страхования и возможностям адаптации его к рыночным условиям Украины.

Обобщена практика Интернет-страхования в Украине и усовершенствованы методические основы оценки реального его состояния. Доказано, что оптимизация страховых бизнес-процессов с использованием Интернет-страхования имеет значительные перспективы, принимая во внимание имеющиеся угрозы и негативные факторы. Разработаны методические основы и проведена оценка эффективности Интернет-страхования на рынке Украины.

Сформулированы рекомендации относительно институционально-правового обеспечения Интернет-страхования в части внесения корректив в действующее законодательство Украины и принятия дополнительных нормативно-правовых актов, которые регулируют деятельность новых и существующих субъектов рынка страховых услуг.

Освещены основные векторы дальнейшего развития Интернет-страхования с использованием современных информационных технологий. Выявлено влияние внедрения новых технологий на денежные потоки страховой компании.

***Ключевые слова:*** Интернет-страхование, Интернет-аквизиция, страховой репозиторий, электронный полис, страховой андеррайтинг, страховой агрегатор.

SUMMARY

Erastov V.I. Internet-insurance on Ukrainian insurance services market. - **The**

manuscript.

Thesis for the Candidate Degree in Economics. Speciality: 08.00.08 - money, finance and credit. - Taras Shevchenko National University of Kyiv of Ministry of Education and Science of Ukraine. -Kyiv, 2018.

The thesis is devoted to the Internet-insurance on Ukrainian insurance services market, namely the deepening of theoretical approaches and the development of practical recommendations in a field of Internet-insurance implementation into business processes of insurance company in a purpose of revealing of insurance policies acquisition in electronic form and overall insurance activities efficiency increasing.

The development of Internet-insurance in Ukraine is closely linked to the development of the insurance market in general and the development of the Internet on its territory. The incipience of the Internet in Ukraine is most appropriate to be examined regarding the historical milestones and the penetration rate, that is the ratio of the number of Internet users to the total population, while the development of the insurance market is most appropriate to divide into periods in accordance with changes that have taken place, depending on the adopted regulatory acts, that are governing the market in general and its specific aspects.

The extended definition of Internet-insurance as a system of civil, organizational and economic relations between the insured (individual or entity) and the insurer (an entity created by the requirements of the current legislation) or an insurance intermediary regarding the choice, formalization, payment and further maintenance of an insurance contract based on the utilization of technical means, application software, global and local information networks and their resources, which are ensuring interaction and protection of property interests of the insurance market subjects, was provided.

It was determined that every enterprise is a unique in terms of business processes complex that forms it, it is impossible to distinguish standard biasness processes that take place in particular organizations. The concept of business processes of insurance company is most clearly described via the following definition: the sequence of logically related, repetitive actions, which result in using enterprise resources to transform an object (physically or virtually) in order to achieve certain measured results, or products, to meet needs of internal and external consumers.

In order to strengthen the assessment of the current state of Internet-insurance in Ukraine, an author's expert model was proposed, that allows to rank the functionality of insurance companies by a set of key organizational and financial indicators, namely the availability of an insurance calculator, the availability of Internet payment, the availability of ordering an insurance contract directly via Internet, the feedback, the availability of a vocabulary of terms, the presence of a call center, the possibility of an insurance event reporting, the presence of personal area, information about product line, company history, company news, ease of use, general functionality, availability of additional informational content. According to the obtained criteria the alignment of the analyzed insurers was made, dividing them into four groups, namely: companies without Internet interactions functional; having an Internet interactions functional; that have a significant level of Internet functionality and Internet-oriented insurers.

The main business processes, which are most expedient to be the reorganized while the Internet-insurance implementation, are: sales of insurance services, administration of insurance premiums and settlement of losses. Such a set of processes is not exhaustive, since the grouping of business processes, their sequence and their general characteristics are not fixed and can be combined or divided, depending on the needs of the particular insurance company. The insurer can also reorganize other processes, such as prolongation of the contract, the process of interaction with the regulator and reinsurance, depending on the level of available investment funds and the level of information infrastructure development.

In response that Internet-insurance is a multi-faceted phenomenon, it was found that in order to assess its effectiveness, there is a necessity to analyze a number of indicators that are related not only to cash flows, but also to particular marketing activities. In order to evaluate the effectiveness of Internet-insurance, a specialized methodology, which includes an analysis of quantitative indicators that characterize approaches of Internet utilization and policyholders’ direct interaction, has been developed and proposed.

According to the generalization of the Internet-insurance development history in the world markets it was found that there is not only classical approach, when the insurer independently provides the corresponding functionality, other two main ways are the development of insurance aggregators or the development of insurance repositories. The insurance repository will automate the circulation of insurance policies in a non­documentary form and reduce the burden of infrastructure support, which is a part of insurers duties in the classical Internet insurance. Implementation of severe legislative regulation of such a new institution will create a real mechanism for the circulation and administration of insurance policies in non-documentary form. Successful implementation of insurance aggregators can fundamentally change the future of the insurance industry and individual distribution models, including direct sales channels, via creating price offers comparison portals that will highlight the difference in overall coverage of similar insurance products.

Gamification was determined as a process of game mechanisms, such as a points system, competitions, tournament tables and incentive systems, transferring into real life to motivate the audience for a deep and significant level of interaction, and it can be used to increase the loyalty of an existing client base or become a new leverage to attract new customers. Increasing the level of interaction with customers through gamification can give insurance companies access to the risk profile of each individual client. Also the utilization of gamification mechanisms has a dual effect on human emotions that can be used to provide better customer experience.

***Keywords:*** Internet-insurance, Internet-acquisition, insurance repository, E-policy, insurance underwriting, Insurance aggregator.

Підп. до друку 02.11.2018.

Формат 60\*84^/^g. Папір офсетний.

Ум. друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 0,9. Наклад 150 пр. Зам. 12-5

Закрите акціонерне товариство «НІЧЛАВА»

03680, м. Київ-680, Героїв Оборони, 10.

Свідотство про внесення до державного реєстру видавців, виготовників і розповсюдження видавничої продукції Серія ДК №556 від 08.08.2001 р.