

Конарівська О. Б., к.е.н., доцент (Національний університет водного господарства та природокористування, м. Рівне)

РОЛЬ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СТРАХУВАННІ НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

В статті визначено зміст інноваційних технологій в страхуванні та виокремлено основні переваги їх застосування в діяльності страхових компаній: мінімізація трудовитрат працівників; створення інтегрованої бази даних про об'єкти страхування та прийняті на страхування ризику; підвищення якості процесу управління страховою компанією; створення умов для збільшення обсягів страхових послуг. Проведено детальну характеристику інноваційних страхових продуктів та визначено українські страхові компанії, які використовують ці інновації в своїй діяльності. Проведено SWOT-аналіз запровадження електронного полісу страхування для страхової компанії «PZU Україна Страхування життя».

Ключові слова: страхування; страховики; споживачі страхових послуг; інноваційні технології в страхуванні; багаторівневий маркетинг; кіберстрахування; InsurTech рішення; P2P-страхування; блокчейн; Інтернет речей; робоедвайзер; Big Data and machine learning (ML).

Впровадження цифрових технологій в усі сфери життя сьогодні є вимогою часу. Ці технології інтенсивно входять і на ринок страхових послуг України. Значна кількість страховиків пропонує страхові продукти он-лайн і найрізноманітніші новітні страхові продукти, розвиває дистанційні сервіси. Тобто, цифровізація дає змогу страховим компаніям ряд переваг: залучати нових клієнтів; підвищувати ефективність своєї діяльності й сприяти розвитку; забезпечувати конкурентоспроможність на ринку страхових послуг країни.

Дослідженням проблем використання страхових інновацій присвячені праці таких вітчизняних вчених, як М. Александрова, В. Базилевича, О. Барановського, О. Вовчак, О. Гаманкової, О. Залєтова, О. Козьменко, В. Корнєєва, І. Лютого, С. Осадця та інших науковців. Проте, з огляду на інтенсивний розвиток ринку страхових послуг, виникає необхідність проведення досліджень щодо питання

застосування страховими компаніями нових інструментів для забезпечення їх ефективного розвитку в сучасних умовах. Необхідність вирішення зазначених проблем зумовила вибір теми статті та визначила її мету.

Метою статті є дослідження видів інноваційних технологій у страхуванні, їх правового забезпечення та застосування на практиці вітчизняними страховиками, а також визначення їх ролі на сучасному ринку страхових послуг України.

Широкое використання страховими компаніями інноваційних інформаційних технологій робить її максимально зручною не тільки для клієнтів, а й створює низку переваг і для самих страховиків, тому сьогодні потрібно активно розвивати і он-лайн-продажі, і запроваджувати нові сервіси. Основними перевагами інформаційних технологій в страхуванні є: мінімізація трудовитрат працівників; створення інтегрованої бази даних про об'єкти страхування та прийняті на страхування ризики; підвищення якості процесу управління страховою компанією; створення умов для збільшення обсягів страхових послуг, що надаються клієнтам, без істотного підвищення витрат страховика.

Експерти страхового ринку зазначають, що впровадження цифрових технологій у страховому сегменті ринку відбувається набагато повільніше, ніж у фінансовому, проте згідно з даними аналітичної компанії CB Insights, протягом останніх років у світі венчурні інвестори вклали у проекти в сфері страхових технологій (Insur Tech) понад 16 млрд дол. Згідно з останніми даними обсяги інвестицій в інноваційні технології страхового сектора можуть перевищити 8 млрд дол. [1].

Проведені дослідження [1-8] підтверджують той факт, що впровадження інформаційних технологій у страховому сегменті фінансового ринку є надзвичайно актуальними на сьогоднішній час, оскільки, розширюючи страховими компаніями клієнтську базу, вигоду отримують і споживачі страхових послуг, і страховики.

Визначимо основні напрями, якими користуються вітчизняні страхові компанії для розширення клієнтської бази та поширення страхових послуг на ринку (рисунок).

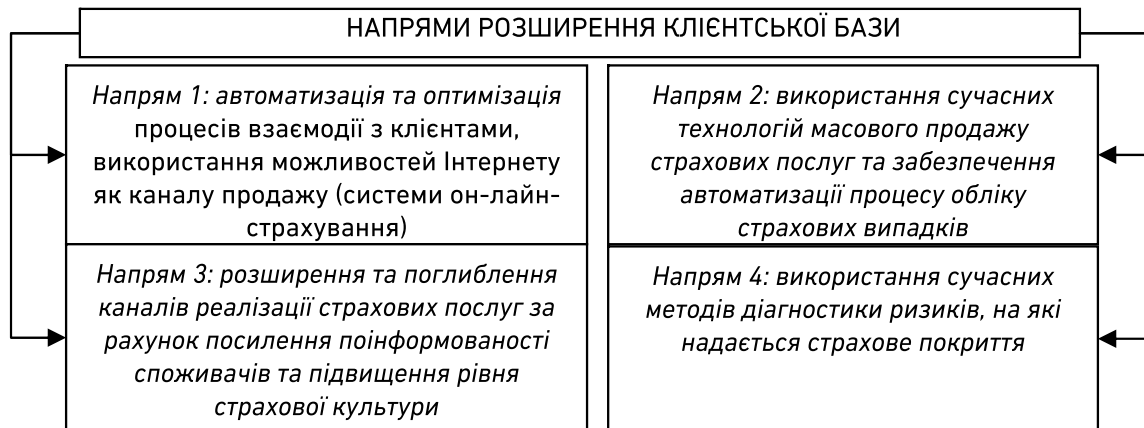


Рисунок. Напрями розширення клієнтської бази страхових компаній (побудовано автором)

Подані напрями діяльності дадуть змогу знизити витрати на ведення бізнесу, збільшити попит на страхові послуги, залучити нових потенційних клієнтів, розширити бази страхових послуг, розширити мережевий ринок, покращити життя населення.

Відмітимо, що сьогодні перспективним напрямком діяльності іноземних страхових компаній є багаторівневий маркетинг – MLM (Multi-Level Marketing). Це мережевий маркетинг – форма поширення товарів та послуг від виробника до споживача. Розрізняють такі способи реалізації MLM маркетингу: на базі страхової компанії і на базі брокера – особи, яка надає послуги страхування. На сьогоднішній день більшість компаній переходить на неокласичний MLM у якому консультант не зобов'язаний купувати страхові поліси. Він може здійснювати як прямі продажі страхового продукту, так і формувати власну мережу продажів, що будується за територіальним або ієрархічним принципами [2].

В Україні даним видом маркетингу займаються переважно компанії «Life Insurance». Класичні MLM-системи успішно поєднують у собі якості рекомендаційної та агентської моделей поведінки. Консультант сам використовує дану страхову послугу, а також рекомендує її споживачеві, при цьому він отримує комісійні відсотки залежно від розміру договору [2].

Таким чином, з появою інноваційних страхових продуктів з'явилась можливість для страхових компаній не тільки суттєво розширити свої клієнтські бази, а й забезпечити свій розвиток. Сьогодні страховики використовують різноманітні інноваційні технології у страхових продуктах: багаторівневий маркетинг; кіберстрахування; InsurTech рішення; P2P-страхування; блокчейн у страховій сфері; інтернет речей; страхування на основі визначення можливості співпраці з клієнтом; робоедвайзер, Big Data and machine

learning (ML); автоматизація та оптимізація процесів взаємодії з клієнтами, використання можливостей Інтернету як нового перспективного каналу продажу (системи он-лайн-страхування); використання сучасних технологій масового продажу страхових послуг та забезпечення автоматизації процесу обліку страхових випадків; розширення та поглиблення каналів реалізації страхових послуг за рахунок посилення поінформованості споживачів та підвищення рівня страхової культури; використання сучасних методів діагностики ризиків, на які надається страхове покриття.

Характеристику найбільш використовуваних інноваційних страхових технологій у світі подано у табл. 1.

Таблиця 1

Характеристика інноваційних страхових технологій

	Назва	Характеристика	Українські компанії, які використовують інноваційні страхові продукти
1.	Кібер-страхування	дозволяє компенсувати можливі втрати від пошкодження, руйнування або викрадення корпоративних та клієнтських даних, а також подолати кризу в бізнес-діяльності, що може виникнути в результаті дії кібер-ризиків	Страхова компанія «АСКА» [3-4]
2.	InsurTech рішення	дає змогу використовувати інноваційні технології, які мають переваги в страхуванні, тобто це сплав технологій, ІТ-рішень та страхових продуктів.	Страхова компанія «АСКА» вперше запропонували українським споживачам insurtech-програму КАСКО [3-5]
3.	P2P-страхування	користувачі об'єднуються в групи і формують фонд з внесків: частина покриває страхові випадки, частина йде фонду на утримання, а лівова частка – на перестрахування великих ризиків у страховиків. P2P-insurance-стартапи повертають клієнтам наприкінці року невикористану частину коштів, які призначалися для можливих виплат, тоді як у звичайних страхових компаніях ці гроші залишаються в якості прибутку. Тобто, клієнти заощаджують 50-80% вартості страхового полісу	«PZU Україна Страхування життя» [6]

продовження табл. 1

4.	<i>Блокчейн</i>	це ланцюжок блоків з строгою послідовністю, де блоки – це інформація про транзакції, угоди і контракти, яка: накопичується і формує базу даних; з бази неможливо нічого видалити або замінити блок; на ній може бути записана нескінченна кількість транзакцій. Блокчейн оптимізує бізнес-процеси в страховій сфері, підвищуючи ефективність до 30%	<i>В процесі запровадження. Не має офіційних даних по страхових компаніях, які використовують як страховий продукт</i>
5.	<i>Інтернет речей</i>	це мережа цифрових фізичних пристроїв, які взаємодіють із реальним світом, один з одним і з серверами. Наприклад, в індустрії страхування життя, такі носії техніки як Fitbit та інші програми для здоров'я передають дані страховикам. Із застосуванням таких програм страхові компанії можуть більш точно оцінити ризик власника страхового полісу та відповідно адаптувати свої стратегії управління ризиками [7]	<i>Страхова компанія АХА використовує пристрої Інтернету речей в автомобілях, щоб фіксувати точну поведінку водія (в процесі запровадження) [8]</i>
6.	<i>Страхування на основі визначення можливості співпраці з клієнтом</i>	механізм страхування розглянуто на прикладі українського проекту YouScore від YouControl, який допомагає страховій компанії визначити можливість співпраці з клієнтом на основі сучасних сервісів збору та аналізу відкритих даних. Система допомагає уникнути шахраїв і підвищити ефективність аналізу	<i>В процесі запровадження. Не має офіційних даних по страхових компаніях, які використовують як страховий продукт</i>
7.	<i>Робоедвайзер, Big Data and machine learning (ML)</i>	штучний інтелект, машинне навчання та аналіз великих даних як спосіб поліпшення страхових послуг, який допомагає гравцям краще розуміти ризики. Робоедвайзер на основі AI і machinelearning має такі завдання: консультування клієнтів, підбір рішень, оформлення документів. В Україні ця категорія у страхуванні представлена такими стартапами: CIVILKIN – веб-сервіс і мобільний додаток для вибору, придбання і управління страховими полісами; EWA - SaaS платформа страхування; AlfaProtection - сервіс, який захищає компанії, що працюють у сфері електронної комерції, від шахрайства з платежами	<i>В процесі запровадження. Не має офіційних даних по страхових компаніях, які використовують як страховий продукт</i>

Джерело: розроблено автором на основі [3-8; 12-17]

Недивлячись на велику кількість інноваційних страхових технологій у світі, українські компанії не повною мірою зацікавлені у масовому застосуванні їх у своїй діяльності. Скоріше вони використовують окремі сервіси та програми для удосконалення своєї діяльності. На нашу думку, найбільше використовуваним напрямом в Україні є системи он-лайн-страхування. Можливість оформлення електронних договорів страхування регламентується Законом України «Про електронну комерцію» [9]. Задля укладання електронного договору страхування необхідно, щоб у страховика та страхувальника були електронні підписи, без них документ є не дійсним.

Варто відмітити, що регулятор ринку страхових послуг – Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, сприяє ефективному розвитку учасників ринку – страховиків з питань розширення клієнтської бази, а саме запровадження електронного договору страхування. Так, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг дала хід своєму розпорядженню № 3631 від 31.08.2017 «Про затвердження змін до Положення про особливості укладання договорів ОСАЦВ» [10-11]. Згідно цього розпорядження компанії члени МТСБУ, що мають ліцензію на надання послуг ОСАЦВ, можуть видавати персональний електронний поліс даного виду автострахування. Завдяки цьому споживачі страхових послуг в Україні отримали можливість заключати договір ОСАГО у новому зручному форматі – у вигляді електронного полісу, а страховики змогли суттєво розширити свою клієнтську базу.

Одною з перших страхових компаній, котра запровадила такі послуги на українському ринку страхових послуг була ПАТ «Страхова компанія «PZU Україна», яка перевела в он-лайн продаж такі страхові продукти, зокрема: Страхування життя – накопичувальні і ризикові програми; Автоцивілка; Зелена карта; КАСКО; Страхування майна; Туризм; Подорожуючим по Україні [6].

Проведемо SWOT-аналіз запровадження електронного полісу страхування для страхової компанії «PZU Україна Страхування життя» (табл. 2).

SWOT-аналіз запровадження електронного договору страхування
для
«PZU Україна Страхування життя»

Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
1) Зручність використання. 2) Інтерактивність. 3) Інформативність. 4) Скорочення витрат страховика. 5) Широкий асортимент послуг. 6) Знижки на страхові послуги. 7) Кількість укладених договорів страхування. 8) Економія часу страховика і страхувальників. 9) Оптимізація робочого процесу. 10) Зниження витрат.	1) Недостатньо велика аудиторія Інтернет користувачів. 2) Витрати на розробку та впровадження повноцінно функціонуючих сайтів. 3) Витрати на реєстрацію електронного цифрового підпису.
Потенційні можливості (O)	Можливі загрози (T)
1) Розширення клієнтської бази. 2) Залучення нових клієнтів. 3) Розширення страхових послуг. 4) Динамічний розвиток страхових компаній. 5) Зростання попиту на якісні страхові послуги у найближчий час.	1) Надання переваги офіційним офісам, аніж електронному страхуванню. 2) Низький рівень доходів потенційних клієнтів. 3) Відсутність змін у законодавстві України. 4) Посилення позицій конкуруючих страхових компаній. 5) Недовіра клієнтів.

Джерело: розроблено автором на основі звітності ПАТ «PZU Україна Страхування життя» [6; 11]

З проведеної характеристики ПАТ «Страхова компанія «PZU Україна» можемо зробити висновки, що перевагами отримання електронного поліса є: калькулятор на сайті «PZU Україна», що дозволяє розрахувати скільки гривень буде коштувати електронний поліс, включаючи франшизу; простота оформлення електронного полісу, без відвідування офісу, немає потреби в доставці документа, неможливість його втратити, можливість виклику Єврокомісара «PZU Україна» при необхідності оформити європротокол.

Введення електронного договору страхування дозволило розширити клієнтську базу, скоротити витрати страховика, зекономити час, підвищити ефективність роботи, розширити асортимент страхових послуг. Також, SWOT-аналіз показав, що маркетинг електронного договору страхування відрізняється від класичних продажів і надає можливість знизити витрати на велику кількість працівників, рекламу, витрати на пошук нових клієнтів –

споживачів страхових послуг.

Отже, запровадження електронних договорів страхування стало можливим при внесенні змін до законодавства України, а також дієвим засобом залучення нових клієнтів, що знижують витрати на надання страхових послуг клієнтам, а послуга, що оформлюється в он-лайн-режимі коштує дешевше ніж у страховій компанії, чи у страхових посередників.

Підсумовуючи вищесказане відмітимо, що роль інформаційних технологій в страхуванні сьогодні є необхідною умовою запровадження для страхових компаній, які хочуть забезпечувати своє якісне функціонування та ефективний розвиток на ринку страхових послуг України. Проте, вітчизняним страховикам потрібно враховувати ряд проблем, характерних для українського ринку страхових послуг, зокрема: недосконалість законодавчої бази у сфері регулювання діяльності ринку; недовіра споживачів страхових послуг до страхових компаній; низький рівень страхової культури, попиту на страхові інноваційні продукти, витрат на інновації у структурі витрат страхових компаній тощо. Це і стане завданням наших подальших досліджень.

1. Аналітична компанія CB Insights : офіційний сайт. URL : <https://www.cbinsights.com/> (дата звернення: 11.10.2019).
2. Что такое MLM или Multi-Level Marketing? URL: <https://forinsurer.com/public> (дата звернення: 11.10.2019).
3. Страхова компанія «АСКА». URL : <https://aska.ua> (дата звернення: 11.10.2019).
4. Страхова компанія «UPSK». URL : <https://upsk.com.ua/> (дата звернення: 11.10.2019).
5. Insuretech-рішення в Україні: реалії страхування чи далеке майбутнє? URL: <https://minfin.com.ua/ua/2018/11/21/35711478/> (дата звернення: 11.10.2019).
6. Страхова компанія «PZU Україна». URL : <https://www.pzu.com.ua> (дата звернення: 11.10.2019).
7. How the Internet of Things Will Transform the Insurance Industry. URL : <https://www.argolimited.com> (дата звернення: 11.10.2019).
8. Інтернет речей : чи зможе смартфон управляти бізнесом? URL: <http://persona.pumb.ua> (дата звернення: 11.10.2019).
9. Про електронну комерцію : Закон України № 675-VIII від 03.09.2015. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.10.2019).
10. Про затвердження змін до Положення про особливості укладання договорів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів : розпорядження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг № 3631 від 31.08.2017 р. URL: <https://xn80aagahqwyibe8an.com/natskomfinposlug/rozporyadjennya-vid-31082017-3631-pro323879.html> (дата звернення: 11.10.2019).
11. Дмитров С. О., Левченко Л. Г. Моделювання оцінки ризиків

використання послуг банків з метою легалізації кримінальних доходів або фінансування тероризму. *Вісник Національного банку України*. 2009. № 1. С. 54–59. **12.** Lemonade: IT компанія, займаючись страхуванням через мобільне приложение. *Страхование Украины*. URL: https://www.ukrstrahovanie.com.ua/news/lemonade_it_kompaniya_zanimayu_shhayasya_strahovaniem_cherez_mobilnoe_prilozhenie (дата звернення: 11.10.2019). **13.** Технологія Blockchain та страхування. *Страховий адвокат*. URL: https://www.insa.com.ua/uk/blog/tehnologiya_blockchain_i_strahovanie/. (дата звернення: 11.10.2019). **14.** Как «умные технологи» IOT и BIG DATA помогут страховым компаниям и как они повлияют на тарифы в будущем? СБ Малакут. URL: http://sb_malakut.com.ua._7321 (дата звернення: 11.10.2019). **15.** Правова ситуація та можливості сектору фінтех в Україні. *Evris Law*. URL: <https://evris.law/uk> (дата звернення: 11.10.2019). **16.** Insuretech-рішення в Україні: реалії страхування чи далеке майбутнє? URL: <https://minfin.com.ua/ua/2018/11/21/35711478/> (дата звернення: 11.10.2019). **17.** Інтернет речей: чи зможе смартфон управляти бізнесом? URL: <http://persona.pumb.ua/ua/club/digest/detail.php?> (дата звернення: 11.10.2019).

REFERENCES:

1. Analitichna kompaniia CB Insights : ofitsiinyi sait. URL : <https://www.cbinsights.com/> (data zvernennia: 11.10.2019). **2.** Chto takoe MLM ili Multi-Level Marketing? URL: <https://forinsurer.com/public> (data zvernennia: 11.10.2019). **3.** Strakhova kompaniia «ASKA». URL : <https://aska.ua> (data zvernennia: 11.10.2019). **4.** Strakhova kompaniia «UPSK». URL : <https://upsk.com.ua/> (data zvernennia: 11.10.2019). **5.** Insuretech-rishennia v Ukraini: realii strakhuvannia chy daleke maibutnie? URL: <https://minfin.com.ua/ua/2018/11/21/35711478/> (data zvernennia: 11.10.2019). **6.** Strakhova kompaniia «PZU Ukraina». URL : <https://www.pzu.com.ua> (data zvernennia: 11.10.2019). **7.** How the Internet of Things Will Transform the Insurance Industry. URL : <https://www.argolimited.com> (data zvernennia: 11.10.2019). **8.** Internet rechei : chy zmozhe smartfon upravliaty biznesom? URL: <http://persona.pumb.ua> (data zvernennia: 11.10.2019). **9.** Pro elektronnu komertsiiu : Zakon Ukrainy № 675-VIII vid 03.09.2015. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (data zvernennia: 11.10.2019). **10.** Pro zatverdzhennia zmin do Polozhennia pro osoblyvosti ukladannia dohovoriv oboviazkovoho strakhuvannia tsyvilno-pravovoi vidpovidalnosti vlasnykiv nazemnykh transportnykh zasobiv : rozporiadzhennia Natsionalnoi komisii, shcho zdiisniuie derzhavne rehuliuвання u sferi rynkiv finansovykh posluh № 3631 vid 31.08.2017 r. URL: <https://xn80aagahqwyibe8an.com/natskomfinposlug/rozporyadjennya-vid-31082017-3631-pro323879.html> (data zvernennia: 11.10.2019). **11.** Dmytrov S. O., Levchenko L. H. Modeliuvannia otsinky ryzykiv vykorystannia posluh bankiv z metoiu lehalizatsii kryminalnykh dokhodiv abo finansuvannia teroryzmu. *Visnyk Natsionalnoho banku Ukrainy*. 2009. № 1. С. 54–59. **12.** Lemonade: IT kompaniia, zanimaiushchiasia strakhovaniem

cherez mobilnoe prilozhenie. *Strakhovanie Ukrainy*. URL: https://www.ukrstrahovanie.com.ua/news/lemonade_it_kompaniya_zanimayu_shhayasya_strahovaniem_cherez_mobilnoe_prilozhenie (data zvernennia: 11.10.2019). **13.** Tekhnolohiia Blockchain ta strakhuvannia. Strakhovyi advokat. URL: https://www.insa.com.ua/uk/blog/tehnologiya_blockchain_i_strahovanie/ (data zvernennia: 11.10.2019). **14.** Kak «umnye tekhnolohii» IOT i BIG DATA pomohut strakhovym kompaniiam i kak oni povliiaut na tarify v budushchem? SB Malakut. URL: http://sb_malakut.com.ua/_7321 (data zvernennia: 11.10.2019). **15.** Pravova sytuatsiia ta mozhlyvosti sektoru fintekh v Ukraini. Evris Law. URL: <https://evris.law/uk> (data zvernennia: 11.10.2019). **16.** Insuretech-rishennia v Ukraini: realii strakhuvannia chy daleke maibutnie? URL: <https://minfin.com.ua/ua/2018/11/21/35711478/> (data zvernennia: 11.10.2019). **17.** Internet rechei: chy zmozhe smartfon upravliaty biznesom? URL: <http://persona.pumb.ua/ua/club/digest/detail.php?> (data zvernennia: 11.10.2019).

Konarivska O. B., Candidate of Economics (Ph.D.), Associate Professor of the Department of Tourism (National University of Water and Environmental Engineering, Rivne)

IMPORTANCE OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN INSURANCE IN THE INSURANCE MARKET OF UKRAINE

In the article, on the basis of the works of domestic scientists, the types of innovative technologies in insurance are defined: insurance products on-line, innovative insurance products and remote services.

The advantages of using innovative technologies in the activity of insurance companies are highlighted: minimization of labour costs of employees; creation of an integrated database of insurance assets and insurance risks; improving the quality of the insurance company management process; creating conditions for increasing the volume of insurance services.

It is proven that the use of innovative information technology by insurance companies is effective for both clients and companies,

The directions used by domestic insurance companies for expanding the client base and expanding insurance services in the market are defined: optimization of processes of interaction with clients; use of modern technologies of mass sale of insurance services; expansion of channels of realization of insurance services; use of modern methods of risk diagnostics.

A detailed description of innovative insurance products was conducted and Ukrainian insurance companies using these innovations in their activity were identified. Such insurance products today are: multilevel marketing, MLM; cyber-insurance; InsurTech; peer-to-peer insurance; Block Chain in the insurance industry; Internet of Things – IoT; insurance based on determining the possibility of cooperation with the client; Big Data and machine learning (ML); automation and optimization of customer interaction processes.

The conducted SWOT-analysis offered an electronic insurance policy for the insurance company PZU Ukraine Life Insurance. A SWOT analysis shows that e-commerce marketing contracts are protected by classic sales and offer a reduction in information to a large number of users by advertising and seeking new clients – consumers of insurance services.

Keywords: insurance; insurers; consumers of insurance services; innovative technologies in insurance: multilevel marketing; cyber insurance; InsurTech Solutions; P2P insurance; blockchain; Internet of Things; robot; Big Data and machine learning (ML).

Конаривская О. Б., к.э.н., доцент (Национальный университет водного хозяйства и природопользования, г. Ровно)

РОЛЬ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СТРАХОВАНИИ НА РЫНКЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ УКРАИНЫ

В статье, основываясь на трудах отечественных ученых, определены виды инновационных технологий в страховании: страховые продукты он-лайн, инновационные страховые продукты и дистанционные сервисы.

Выделены преимущества применения инновационных технологий в деятельности страховых компаний: минимизация трудозатрат работников; создание интегрированной базы данных об объектах страхования и принятые на страхование риски; повышение качества процесса управления страховой компанией; создание условий для увеличения объемов страховых услуг.

Доказано, что использование страховыми компаниями инновационных информационных технологий является эффективным и для клиентов, и для самих компаний.

Определены направления, которыми пользуются

отечественные страховые компании для расширения клиентской базы и распространение страховых услуг на рынке: оптимизация процессов взаимодействия с клиентами использование современных технологий массовых продаж страховых услуг; расширение каналов реализации страховых услуг; использование современных методов диагностики рисков.

Проведена подробная характеристика инновационных страховых продуктов и определены украинские страховые компании, которые используют эти инновации в своей деятельности. Сегодня такими страховыми продуктами являются: многоуровневый маркетинг, кибер-страхования; InsurTech решения; P2P-страхование; блокчейн в страховой сфере; интернет вещей; страхование на основе определения возможности сотрудничества с клиентом; робоедвайзер, bigdata и ML; автоматизация и оптимизация процессов взаимодействия с клиентами.

Проведен SWOT-анализ внедрения электронного полиса страхования для страховой компании «PZU Украина Страхование жизни». SWOT-анализ показал, что маркетинг электронного договора страхования отличается от классических продаж и позволяет снизить затраты на большое количество работников, рекламу, затраты на поиск новых клиентов-потребителей страховых услуг.

Ключевые слова: страхование; страховщики; потребители страховых услуг; инновационные технологии в страховании; многоуровневый маркетинг; киберстрахование; InsurTech решения; P2P-страхование; блокчейн; Интернет вещей; робоедвайзер; Big Data and machine learning (ML).
