

та менеджменту страхових компаній можна очікувати доволі позитивний результат у страховому ринку, а також здійснення постійного діалогу з учасниками ринку та оперативного реагування на його потреби.

Є обґрунтовані сподівання, що після закінчення війни страховий ринок повернеться в довоєнний період і буде покращений та модернізований.

#### **Перелік використаних джерел:**

1. Що змінюється у страхуванні в умовах воєнного стану? URL: <https://eba.com.ua/shho-zminyuyetsya-u-strahuvanni-v-uovah-voyennogo-stanu/> (дата звернення 15.03.2023)
2. Що відшкодовує страхова і на що розраховувати під час війни застрахованим. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2022/04/28/686388/> (дата звернення 15.03.2023)
3. Тенденції на страховому ринку України в умовах воєнного часу. URL: <http://surl.li/fmniq> (дата звернення 15.03.2023)
4. Під час дії воєнного стану ринок страхування продовжує працювати – результати опитування. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/pid-chas-diyi-voyennogo-stanu-rinok-strahuvannya-prodovjuye-pratsyuvati--rezultati-opituvannya> (дата звернення 15.03.2023)

УДК 368

**Пікус Руслана**

кандидат економічних наук, професор  
професор кафедри страхування, банківської справи та ризик-менеджменту  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка  
м. Київ, Україна

**Ruslana Pikus**

PhD (Economics), Professor  
Professor of the Department of Insurance, Banking and Risk Management  
Taras Shevchenko National University of Kyiv  
Kyiv, Ukraine

## **РОЗВИТОК ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ З ІНТЕРНЕТ-СТРАХУВАННЯ DEVELOPMENT OF FINANCIAL SERVICES FROM INTERNET INSURANCE**

Страховий ринок є одним із найважливіших сегментів ринку фінансових послуг. Сучасні виклики щодо розвитку ринку фінансових послуг і страхового ринку є закономірним наслідком світових глобалізаційних процесів, а також проникнення інформаційних технологій в усі сфери економіки і суспільства. В цих умовах особливого значення набувають інтернет-технології, які дозволяють суттєво прискорити обмін інформацією і фінансовими потоками. Особливо гостро проблема віртуального страхування постала у період спалаху пандемії COVID-19, а також війни, коли більшість страхових компаній у реальному часі не могла обслуговувати клієнтів взагалі або значно обмежувала кількість клієнтів, яких могла прийняти за певний проміжок часу.

Інтернет-страхування, як відповідь страхового ринку на сучасні виклики, є позитивною рисою розвитку страхування в світі, оскільки дозволяє зменшити собівартість страхового продукту, сприяє зростанню довіри суспільства до системи страхових відносин в умовах підвищеної ризикогенності. Розвиток Інтернет-страхування в Україні дозволить поглибити міжнародне співробітництво в усіх сферах економіки і, як наслідок, наблизити процеси самого ринку до найкращих світових стандартів.

Становленню і розвитку фінансових послуг з Інтернет-страхування присвячено чимало наукових публікацій та видань. Дослідженням цього питання займалися такі вітчизняні вчені та науковці як Ерастов В.І., Моташко Т.П., Приказюк Н.В., Михайловська

І.М., Свешнікова К.Т. Спіцина Н.М. та ін. Серед зарубіжних авторів слід виділити праці А. Operkent. Здобутки вказаних вчених мають теоретичне та практичне значення і стали основою для проведення подальших досліджень з питання вдосконалення фінансових послуг з Інтернет-страхування.

В умовах сучасних викликів розвиток Інтернет-страхування набуває особливих рис, і, як наслідок, виникає потреба подальшого опрацювання зазначеної наукової проблематики з точки зору характеристики сучасних тенденцій його розвитку, особливо в розвинених країнах, можливостей імплементації їх позитивного досвіду в українську практику.

Метою публікації є визначення напрямків вдосконалення фінансових послуг з Інтернет-страхування на основі дослідження теоретичних основ та сучасної практики їх впровадження.

У результаті проведеного дослідження отримано висновки щодо економічної сутності поняття «інтернет-страхування», визначена процедура та основні етапи інтернет-страхування, охарактеризовано основні тенденції розвитку фінансових послуг з інтернет-страхування в розвинених країнах і в Україні, з'ясовано його переваги і недоліки, а також окреслено перспективні напрямки вдосконалення фінансових послуг з інтернет-страхування.

Інтернет-страхування являє собою комплексну взаємодію між страховою компанією та клієнтом, яка полягає у процесі продажу страхового продукту, його обслуговуванні та виплаті страхового відшкодування безпосередньо через мережу Інтернет.

Етапами Інтернет-страхування слід вважати: вибір страхового продукту, розрахунок страхового тарифу, страхової суми та вартості додаткових послуг, заповнення відповідної форми та оформлення замовлення, оплата страховки за допомогою банківської карти, отримання страхового поліса на електронну пошту або будь-яким доступним способом [2].

У розвинутих ринкових країнах Інтернет-страхування розвивається швидкими темпами і має значний потенціал. Зростання ринку Інтернет-страхування пов'язане із підвищенням попиту на системи самообслуговування. Відмова від додаткового персоналу та забезпечення автономності клієнта сприяє зменшенню черг та часу, що безумовно є позитивним аспектом [3].

Кількість страховиків, що використовують Інтернет-страхування, поступово зростає впродовж останніх років. Страхові компанії України здійснюють онлайн-продаж лише окремих видів страхових продуктів. Страхові послуги, які пропонують страховики через мережу Інтернет в Україні, включають майнове, особисте страхування та страхування відповідальності. При цьому, найбільшою популярністю в Україні серед продажів через Інтернет користуються такі продукти як страхування цивільно-правової відповідальності власників автотранспортних засобів, туристичне страхування, медичне страхування, страхування від нещасних випадків, страхування майна фізичних осіб і частково страхування автомобілів по КАСКО. Визначено, що лідерами на ринку Інтернет-страхування в Україні є страхові компанії «ARX» та «ВУСО».

Використання Інтернет-мережі у страхуванні має низку переваг як для страховальника, так і для страховика. Для страховальника основною перевагою є значна економія часу та коштів, можливість переглядати стан свого страхового обслуговування не виходячи з дому. Для страховика це відповідно менші витрати на адміністрування договорів страхування, географічна диверсифікація страхових продуктів компанії та нові можливості просування страхових послуг на ринок. До основних недоліків Інтернет-страхування віднесено: необхідність значних інвестицій на перших етапах, високі вимоги до апаратного забезпечення та захисту інформації [4].

Основним стримуючим фактором щодо повноцінного розвитку Інтернет-страхування в Україні слід вважати відсутність чіткого нормативно-правового регулювання.

Серед основних напрямків щодо вдосконалення Інтернет-страхування в Україні слід виокремити використання засобів залучення клієнтів та підвищення їх страхової культури, використання сучасних технологій та засобів комунікації, спрощення та інтеграція системи онлайн-оплати тощо. З огляду на позитивний досвід впровадження Інтернет-страхування у

зарубіжних країнах також доцільно імплементувати в українську практику створення спеціальних страхових порталів для покращення взаємодії між страховими компаніями та споживачами страхових послуг.

#### **Перелік літературних джерел:**

1. Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII: Відомості Верховної Ради України: URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
2. Ерастов В.І. Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України: дис. к-та екон. наук: 08.00.08. Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Київ, 2018. 281 с.: веб-сайт. URL [http://scc.univ.kiev.ua/upload/iblock/3d8/dis\\_Erastov%20V.I..pdf](http://scc.univ.kiev.ua/upload/iblock/3d8/dis_Erastov%20V.I..pdf)
3. Михайловська І. М. Основні підходи до визначення сутності, структури та принципів інтернет-страхування. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2015. № 3(3). С. 157-160.
4. Приказюк Н.В., Моташко Т.П. Роль Інтернету в реалізації страхових послуг. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Економіка»*. 2014. № 3(156) .С. 45-52.