

УДК 368.021:001.895

М. П. Денисенко,  
 д. е. н., професор кафедри бізнес-економіки,  
 Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ  
 Ю. В. Чеховська,  
 студентка, Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ

DOI: 10.32702/2306-6792.2018.22.28

## ЗАХОДИ АКТИВІЗАЦІЇ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ

М. Denisenko,  
 Doctor of Economics, Professor of the Department of Business Economics,  
 Kyiv National University of Technology and Design, Kyiv  
 Yu. Chekhovskaya,  
 student, Kyiv National University of Technology and Design, Kyiv

### MEASURES TO ENHANCE THE INNOVATIVE ACTIVITY OF THE INSURANCE COMPANY

У статті досліджено сутність та види інновацій у діяльності страхових компаній. Виділено три основні напрями реалізації інновацій:

— Інновації, що розширюють існуючі можливості. Ці інновації розширюють ринок діяльності страхової компанії, дають можливість розширити коло клієнтів, які до цих пір такої можливості користуватися послугами не мали. Для прикладу можна навести один з сучасних напрямків активізації інноваційної діяльності у страхуванні — використання хмарних та інтернет-технологій, мікрострахування).

— Підтримуючі інновації — проявляються в удосконаленні вже існуючих страхових продуктів та послуг, що пропонуються страховиками. Варто додати, що цей тип інновацій є характерним для більшості страхових компаній та впроваджується найчастіше.

— Інновації, що спрямовані на підвищення ефективності діяльності страховика. Ця група інновацій проявляється в зниженні адміністративних чи виробничих витрат, затрат на аквізицію страхових продуктів та послуг. Як приклад цієї групи інновацій можна навести використання Інтернет-технологій, спеціалізованих програмних комплексів для страхових компаній, що автоматизують бізнес-процеси страховика. Обґрунтовано необхідність постійного впровадження інноваційних заходів для забезпечення стабільного довгострокового розвитку страхової компанії. На практичних прикладах запропоновано заходи активізації інноваційної діяльності страхових компаній, зокрема у сферах страхування життя, медичного страхування та страхування від нещасних випадків, автотранспортного страхування. Виділено основні характеристики інноваційних страхових послуг зі страхування життя (відновлюване термінове страхування, термінове страхування "Захист доходів сім'ї", довічне страхування "Стандарт"). Запропоновані інноваційні напрями розвитку страхових послуг у корпоративному секторі особистого страхування (індивідуальні ліміти, адресні бонуси, ліміт на один випадок медикаментозного супроводу за кожним зверненням, креативний андеррайтинг, прикріплення до обраних клінік, збільшення захисту на випадок ДТП, збалансований список критичних захворювань). Також запропоновано напрями використання цифрових технологій при наданні страхових послуг. За допомогою новітніх цифрових каналів дистрибуції страхових послуг страховики, з одного боку, просувають на ринок власні продукти, а з іншого — забезпечують "зворотний зв'язок" зі споживачами, що сприяє розширенню інформаційної клієнтської бази та врахування їхніх потреб.

The article explores the essence and types of innovations in the activities of insurance companies. There are three main directions of innovation realization:

— Innovations that expand existing opportunities. These innovations expand the market of the insurance company, make it possible to expand the range of clients who still have no such opportunity to use the services. For example, one of the modern directions of activation of innovative insurance activity is the use of cloud and internet technologies, micro-insurance).

— Supporting innovations — are manifested in the improvement of existing insurance products and services offered by insurers. It should be added that this type of innovation is typical for most insurance companies and is implemented more often.

— Innovations aimed at improving the effectiveness of the insurer. This group of innovations manifests itself in the reduction of administrative or production costs, the cost of acquiring insurance products and services. An example of this group of innovations can be the use of Internet technologies, specialized software packages for insurance companies that automate the business processes of the insurer. The necessity of the constant introduction of innovative measures to ensure the stable long-term development of the insurance company is substantiated. On practical examples, measures have been proposed to revitalize the innovation activities of insurance companies, in particular in the areas of life insurance, medical insurance and accident insurance, and motor insurance. The basic characteristics of innovative insurance services in life insurance (renewable urgent insurance, urgent insurance "Protection of family income", life insurance "Standard") are allocated. The offered innovative directions of development of insurance services in the corporate sector of personal insurance (individual limits, address bonuses, the limit on one case of medical support for each appeal, creative underwriting, attachment to selected clinics, increase of protection in the case of an accident, a balanced list of critical diseases). It is

noted, that Ukraine has a huge field for the implementation of innovative insurance products and services. Directions of use of digital technologies in providing insurance services are also offered. With the help of the newest digital distribution channels of insurance services, insurers, on the one hand, promote their products on the market, and on the other hand, provide feedback to consumers, which facilitates the expansion of the information client base and their needs.

*Ключові слова: інновації, інноваційна діяльність, цифрові технології, інноваційні страхові продукти та послуги.*

*Key words: innovation, innovation activity, digital technologies, innovative insurance products and services.*

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У сучасних умовах інновації пронизують всі сфери життя. Діяльність страхових компаній також пов'язана з інноваційною діяльністю, оскільки без постійного впровадження інновацій, оновлення продуктового портфелю, вдосконалення існуючих бізнес-процесів неможливо досягти стабільного довгострокового успіху у майбутньому. Інноваційна діяльність страхових компаній та постійне впровадження різноманітних інновацій відіграють важливу роль у розвитку вітчизняної економіки. Однак на теперішній час цей напрям діяльності страхових компаній в Україні залишається недостатньою мірою розвинутих і використовуваних. Вітчизняні страховики не витримують конкуренцію з іноземними страховими компаніями, які усе більше завойовують і монополізують український страховий ринок, у тому числі за рахунок постійного впровадження різного роду інноваційних рішень та продуктів. У цих умовах динамічного зовнішнього середовища та жорсткої конкуренції з боку іноземних компаній на ринку страхових послуг для вітчизняних страховиків вкрай важливим стає вжиття заходів щодо активізації їх інноваційної діяльності, що може забезпечити підвищення рівня їх конкурентоспроможності та прибутковості і стати основою для забезпечення стійкого розвитку у довгостроковій перспективі.

### АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідженням теоретичних засад та особливостей діяльності страхових компаній на інноваційних засадах займалися такі вітчизняні та зарубіжні вчені: С. Березіна, В. Заколядажний, К. Кларк, К. Крістенсен, О. Крикуненко, Р. Пікус, Н. Тижинова, Д. Третьак, В. Шевченко та інші. В роботах зазначених авторів досліджувалися теоретичні основи та окремі практичні аспекти інноваційної діяльності, особливості її реалізації у сфері страхування. Однак динамічні умови та постійні зміни середовища функціонування страхових компаній потребують подальшого пошуку шляхів та напрямів

активізації інноваційної діяльності страховиків, що і визначило актуальність цього дослідження

### ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є розгляд сутності та узагальнення перспективних заходів активізації інноваційної діяльності страхових компаній в умовах сучасного динамічного та висококонкурентного зовнішнього середовища.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

На сучасному етапі розвитку вітчизняної економіки та страхової діяльності, як її важливої складової, впровадження інновацій є обов'язковою умовою для забезпечення конкурентоспроможності та довгострокового розвитку страхової компанії. За своїм внутрішнім сенсом інноваційна складова діяльності страхової компанії є невід'ємним її елементом. Варто погодитися з висновками Р. Пікус та В. Заколядажного відносно того, що на існуючому вже на даний момент етапі розвитку страхової діяльності більшість керівників страхових компаній вже "визнають важливість інновацій в своїй діяльності" [1, с. 72]. Однак при цьому варто додати, що лише незначна їх частка може чітко собі уявити весь процес впровадження цих інновацій в своїй бізнес-моделі.

Для подальшого розгляду потенційних напрямів активізації інноваційної діяльності страхових компаній доцільним є розгляд їх видів з огляду на специфіку саме страхової діяльності.

К. Крістенсен та К. Кларк (Clayton M. Christensen та Kim B. Clark), які є викладачами Гарвардської бізнес школи, запропонували розподілити всі типи інновацій на три групи [2]:

— інновації, що розширюють існуючі можливості. Ці інновації розширюють ринок діяльності страхової компанії, дають можливість розширити коло клієнтів, які до цих пір такої можливості користуватися послугами не мали. Для прикладу можна навести один з сучасних напрямів активізації інноваційної діяльності у страхуванні — використання хмарних та інтернет-технологій, мікрострахування);

Таблиця 1. Основні складові інноваційних страхових послуг зі страхування життя

Найменування	Відновлюване термінове страхування	Термінове страхування «Захист доходів сім'ї»	Довічне страхування «Стандарт»
Основні ризики	Відхід з життя за будь-якої причини	Відхід з життя за будь-якої причини	Відхід з життя за будь-якої причини. Дожиття до 100 років
Додаткові ризики	Необхідність госпіталізації	Інвалідність. Тимчасова непрацездатність	Необхідність госпіталізації
Опції	Відновлення. Індикація	Індикація	Індикація. Участь в прибутку. Можливість позики
Термін страхування	Від 3 років	До пенсійного віку	Довічно
Сплата премії	Щомісячно. Щоквартально	Щомісячно. Щоквартально	Одноразово. Щомісячно. Щоквартально. Щорічно
Виплата страхової суми	Одноразово. Щоденна допомога в разі госпіталізації	Щомісячна виплата рівними частинами	Одноразово. У формі анuitету при дожитті до пенсійного віку. Щоденна допомога в разі госпіталізації

Джерело: [4, с. 54].

— підтримуючі інновації — проявляються в удосконаленні вже існуючих страхових продуктів та послуг, що пропонуються страховиками. Варто додати, що цей тип інновацій є характерним для більшості страхових компаній та впроваджується найчастіше;

— інновації, що спрямовані на підвищення ефективності діяльності страховика. Ця група інновацій проявляється в зниженні адміністративних чи виробничих витрат, затрат на аквізицію страхових продуктів та послуг. Як приклад цієї групи інновацій можна навести використання Інтернет-технологій, спеціалізованих програмних комплексів для страхових компаній, що автоматизують бізнес-процеси страховика [2].

Отже, якщо страхова компанія бажає бути інноваційною, впроваджувати інновації в своїй діяльності, вона це може робити у трьох напрямках, а саме за рахунок: розширення ринку (інновації, що розширюють існуючі можливості); вдосконалення продуктів та послуг (підтримуючі інновації); оптимізації та вдосконалення бізнес-процесів (інновації, що спрямовані на підвищення ефективності діяльності страховика).

Враховуючи потенційну широту можливих варіантів активізації інноваційної діяльності страхових компаній на основі розглянутих вище груп інновацій нижче представлено лише окремі з цих заходів, які, на думку автора, є найбільш актуальними на сучасному етапі розвитку вітчизняного страхового ринку.

Варто зазначити, що спектр заходів активізації інноваційної діяльності страхової компанії у напрямку впровадження продуктивних інновацій є досить широким, що пов'язано зі значною різноманітністю страхових послуг, які

вже існують та постійно впроваджуються на страховому ринку. На думку автора, у найближчій та середньостроковій перспективі особлива увага повинна бути приділена розвитку і вдосконаленню страхових послуг у сфері особистого страхування. Що стосується страхових послуг для фізичних осіб, то нині найбільш перспективний страховий захист від нещасних випадків у побуті і накопичувальне страхування життя.

Для виявлення можливостей розширення асортименту страхових продуктів автором був проведений порівняльний аналіз пропозиції по різновидам індивідуального страхування життя (серед вибіркового страхових компаній в США, Японії), за підсумками якого зроблено наступні висновки. Пропозиція таких різновидів, як страхування на дожиття, змішане, пенсійне, дітей, присутня в Україні нарівні з США і Японією. США є лідером в області термінового і універсального, змінного страхування. Однак видається дещо передчасним впровадження універсального і змінного страхування в Україні [3, с. 13].

Основні характеристики інноваційних страхових послуг зі страхування життя наведено в таблиці 1.

На думку автора, на сучасному етапі розвитку страхового ринку необхідно звернути увагу на розвиток базових різновидів страхування життя, а саме термінове і довічне, пропозиція яких на ринку є недостатніми, внаслідок чого не задовольняються потреби страховальників у страховому захисті.

Основною особливістю пропонованого довічного страхового продукту є наявність такої опції, як можливість отримання позики з сформованих до цього часу страхових резервів. Опція позики в довічному страхуванні є привабливою не тільки для потенційних клієнтів, але і для страховика, оскільки буде, по-перше, сприяти збільшенню попиту на даний продукт, і, по-друге, забезпечувати сталість укладених договорів, так як, щоб скористатися опцією, необхідно, щоб договір діяв протягом 5—10 років [4, с. 50—58].

Розробка і впровадження запропонованих продуктів термінового і довічного страхування як заходу активізації інноваційної діяль-

ності страховика сприятимуть розширенню асортименту страхових продуктів, що пропонують захист для громадян та їх сімей за прийнятною вартістю.

Окрім страхування життя, досить широке поле для впровадження інновацій знаходиться у сфері медичного страхування та страхування від нещасних випадків, які поряд зі страхування життя входять до складу особистого страхування.

Нижче розглянуто особливості впровадження сучасних інновацій у сфері корпоративного страхування персоналу, а також досвід вітчизняної страхової компанії "Провідна" у впровадженні інноваційних страхових послуг у сфері добровільного медичного страхування.

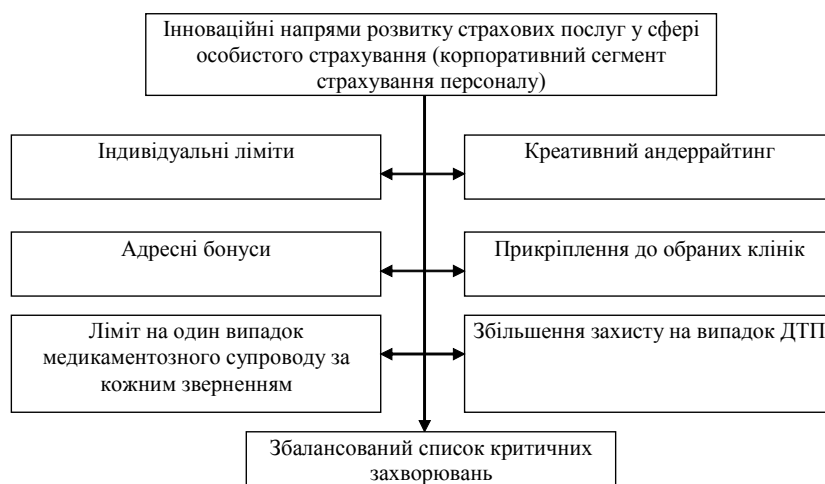
Яскравими прикладами інновацій у сфері корпоративного особистого страхування є наступні (рис. 1).

Слід також розглянути перспективи впровадження інновацій у сфері корпоративного медичного страхування. Однією з найбільш інноваційно-прогресивних вітчизняних страхових компаній є СК "Провідна". СК "Провідна" — одна з лідерів ринку страхування в Україні, фінансово стійка Компанія, яка завжди виконує свої зобов'язання перед клієнтами та партнерами понад 20-ти років [5, с. 3].

СК "Провідна" займає 1-е місце на ринку добровільного медичного страхування (ДМС) (має власний медичний асистанс і власну договірну мережу з 1 200 медичних та аптечних закладів, з них близько 1 000 в регіонах України, що забезпечує обслуговування застрахованих та кваліфіковану медичну цілодобову диспетчерську службу по всій країні);

Головний пріоритет СК "Провідна" — турбота про добробут клієнта шляхом:

- пропозиції якісних страхових продуктів;
- належного обслуговування клієнтів і виплат за страховими подіями;
- виплати за перше півріччя 2018 р. — 322,90 млн грн; страхові платежі за перше півріччя 2018 р. — 459,61 млн грн;
- розгалужена регіональна мережа: 25 філій, 25 Центрів клієнтського сервісу, понад 2000 співробітників;
- власний медичний асистанс та центри врегулювання збитків в кожній області; власний Контакт-центр для надання цілодобової допомоги застрахованим.



**Рис. 1. Інноваційні напрями розвитку страхових послуг у корпоративному секторі особистого страхування**

Джерело: [4, с. 56].

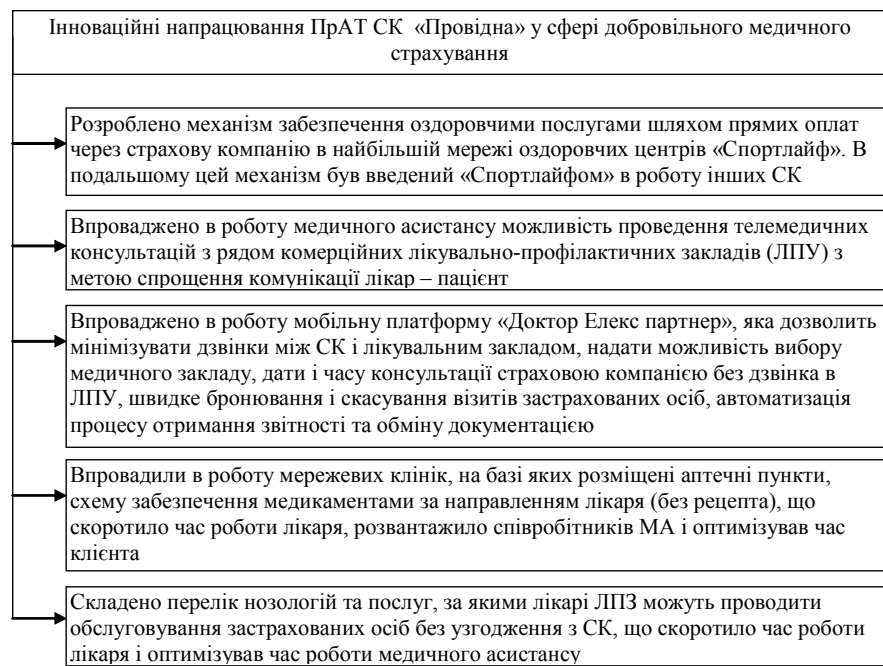
Основні інноваційні напрацювання ПрАТ СК "Провідна" у сфері ДМС, які можуть бути використані також і іншими вітчизняними страховиками, включають наступні напрями (рис. 2).

Зміна парадигми страхового бізнесу добре помітна і за темпами впровадження інноваційних послуг у сфері автострахування, зокрема послуги асистансу. Так, наприклад, у Великобританії, обсяг наданих послуг у сфері автострахування вже перевищує 1,8 млрд фунтів стерлінгів на рік. У свою чергу за даними найбільшого в США автомобільного клубу AAA, щорічно технічну допомогу отримують 32 млн автомобілістів. 58% від цього числа — водії, які придбали пакети асистансу [5].

В Україні має місце величезне поле для розвитку не тільки прямого страхування, але й додаткових сервісів і послуг для автомобілістів, які виходять за рамки стандартного КАСКО. Інноваційним прикладом розвитку страхових послуг в авто страхуванні є використання технологій телематики. Як зазначає Ю. Добренкова, у США, вже більше 35% страхових компаній надають послуги з дистанційного відстеження показників управління авто (телематика), за всіма прогнозами кількість таких компаній буде перевищувати 70% до 2020 року. Основним масовим споживачем послуг телематики є великі транспортно-логістичні компанії, тому що їм важливо оптимізувати витрати на страхові послуги [6].

Запровадження інноваційних страхових послуг і програм має прямо вплинути на величину витрат страхових компаній при незмінному значенні доходів, як показано на рисунку 3.

Отже, в ході дослідження були виявлені різноманітні потенційні напрями активізації інноваційної діяльності страхових компаній у



**Рис. 2. Інноваційні напрацювання ПрАТ СК "Провідна" у сфері добровільного медичного страхування**

Джерело: [5].

частині впровадження нових видів продуктів та послуг, зокрема у сферах страхування життя, медичного страхування та страхування від нещасних випадків, автотранспортного страхування. Варто зазначити, що автором були розглянути лише деякі з них, хоча фактично цих напрямів є значно більше.

Окремою групою заходів у напрямі активізації інноваційної діяльності страхової компанії є заходи, що стосуються вдосконалення її бізнес-процесів. Страхові компанії змушені використовувати поряд з іншими новаціями й інноваційні способи надання та продажу страхових послуг. При цьому за допомогою новітніх каналів дистрибуції страхових послуг страховики, з одного боку, просувають на ринок власні про-



**Рис. 3. Вплив програм "SmartDriver" та "Snapshot" на доходи і витрати страховика**

Джерело: [7].

дукти, а з іншого — забезпечують "зворотний зв'язок" зі споживачами, що сприяє розширенню інформаційної клієнтської бази та врахування їхніх потреб [8, с. 234].

Як зазначено у White paper компанії Oracle під назвою "Чому цифрова трансформація повинна бути головним пріоритетом страховиків" [9, с. 3], у сучасних умовах все більше людей інтуїтивно звертаються до своїх смартфонів для взаємодії зі світом, тому страхові компанії ведуть пошук нових клієнт-центричних способів взаємодії з власниками страхових полісів. Гіперконективність суттєво вплинула на поведінку споживачів, способи їх взаємодії з навколишнім світом та навіть на те, як вони думають.

## ВИСНОВКИ З ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

Отже, інноваційність у страховій діяльності, новітні підходи до управління господарськими процесами, розробка та впровадження якісно нових страхових послуг та удосконалення технологій їх продажу є вимогою часу, оскільки потреби суспільства постійно зростають.

У статті узагальнено види інновацій, що можуть бути реалізовані як заходи активізації інноваційної діяльності страховиків. Ці групи включають три напрями, а саме: розширення ринку (інновації, що розширюють існуючі можливості); вдосконалення продуктів та послуг

(підтримуючі інновації); оптимізації та вдосконалення бізнес-процесів (інновації, що спрямовані на підвищення ефективності діяльності страховика). В рамках цих напрямів запропоновано практичні заходи активізації інноваційної діяльності страхових компаній, зокрема у сферах страхування життя, медичного страхування та страхування від нещасних випадків, автотранспортного страхування. Також запропоновано напрями використання цифрових технологій при наданні страхових по-

слуг, що є ключовою умовою подальшого розвитку страховиків. Ці заходи дозволять страховикам охоплювати ті ніші ринку, які досі не були зайняті, розширювати сфери своєї діяльності, долучати до страхових операцій клієнтів, які досі активно не були зацікавлені в страхуванні.

Перспективами подальших розвідок у напрямі пошуку шляхів активізації інноваційної діяльності страхових компаній є вивчення ролі та можливостей цифрових технологій для активізації фінансової діяльності та конкурентоспроможності страховиків.

#### Література:

1. Пікус Р.В. Інноваційний розвиток страхової діяльності як основа підвищення її ефективності / Р. Пікус, В. Заколадяжний // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. — 2015. — Вип. 3. — С. 72—80.
2. Christensen C. Christensen: We are living the capitalist's dilemma / С. Christensen // CNN Edition: International, 2013 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://edition.cnn.com/2013/01/21/business/opinion-clayton-christensen/index.html>
3. Тыжинова Н.А. Развитие личного страхования в посткризисный период: автореф. дис. канд. экон. наук: 08.00.10 / Н.А. Тыжинова. — Иркутск: ФГБОУ ВПО "Байкальский государственный университет экономики и права". 2012. — 23 с.
4. Третьак Д. Д. Перспективи впровадження інновацій в особистому страхуванні на прикладі зарубіжних країн / Д. Д. Третьак // Економіка. — 2017. — № 5 (194). — С. 50—58.
5. Інновації в ДМС. Нові рішення: офіційний сайт СК "Провідна" [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://conference.sb-malakut.com.ua/wp-content/uploads/2017/09/10-PROVIDNA-prezentaciya-SB-Malakut-2017.pdf>
6. Нові страхові технології, які змінять галузь найближчим часом (2017) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://news.finance.ua/ua/news/-/411682/novi-strahovi-tehnologiyi-yaki-zminyay-galuz-najblyzhchym-chasom>
7. Крикуненко О.С. Роль інноваційних страхових послуг у формуванні прибутку страховика / О.С. Крикуненко, С.Б. Березіна // Молодий вчений. — 2017. — № 4 (44). — С. 683—686.
8. Шевченко В. Визначення стратегічних напрямів подальшого розвитку міжнародного страхового ринку в умовах глобалізації / В. Шевченко // Економіка. — 2014. — № 10. — С. 230—236.
9. Why Digital Transformation Should Be Every Insurer's Top Priority: Oracle white paper. — 11 p. [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.oracle.com/us/industries/financial-services/digital-transformation-insure-wp-2668178.pdf>

#### References:

1. Piquus, R.V. (2015), "Innovative development of insurance activity as a basis for increasing its efficiency", Bulletin of the Taras Shevchenko National Taras Shevchenko University. Economy, vol. 3, pp. 72—80.
  2. Christensen, C. (2013), "Christensen: We are living the capitalist's dilemma", CNN Edition: International, [Online], available at: <http://edition.cnn.com/2013/01/21/business/opinion-clayton-christensen/index.html> (Accessed 10 Nov 2018).
  3. Tizhinova, N.A. (2012), "Development of personal insurance in the post-crisis period", Ph.D. Thesis, Economy, FGBOOU VPO "Baikal State University of Economics and Law", Irkutsk, Russian Federation.
  4. Tretyak, D.D. (2017), "Prospects for the introduction of innovations in personal insurance on the example of foreign countries", Economy, vol. 5 (194), pp. 50-58.
  5. The official site of the insurance company "Providna" (2017), "Innovation in the LCA. New solutions", available at: <http://conference.sb-malakut.com.ua/wp-content/uploads/2017/09/10-PROVIDNA-prezentaciya-SB-Malakut-2017.pdf> (Accessed 10 Nov 2018).
  6. The official site of FINANCE.UA (2017), "New insurance technologies that will change the industry in the near future", available at: <https://news.finance.ua/ua/news/-/411682/novi-strahovi-tehnologiyi-yaki-zminyay-galuz-najblyzhchym-chasom> (Accessed 10 Nov 2018).
  7. Krikunenko, O.S. (2017), "The role of innovative insurance services in shaping the insurer's profits", Young scientist, vol. 4 (44), pp. 683—686.
  8. Shevchenko, V. (2014), "Definition of strategic directions for the further development of the international insurance market in the conditions of globalization", Economics, vol. 10, pp. 230—236.
  9. The official site of the Oracle company (2015), "Why Digital Transformation Should Be Every Insurer's Top Priority: Oracle white paper", available at: <http://www.oracle.com/us/industries/financial-services/digital-transformation-insure-wp-2668178.pdf> (Accessed 10 Nov 2018).
- Стаття надійшла до редакції 10.11.2018 р.