

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права
Кафедра фінансів, банківського бізнесу та оподаткування

Випускна робота бакалавра

**на тему «Цифрова фінансова інклюзія страхового ринку України:
передумови та чинники формування»**

Виконав: студент 4-го курсу, групи д4ЕФ

Спеціальності

072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Скриль І.Г.

Керівник: д.е.н., професор Птащенко Л.О.

Рецензент: начальник відділу

по роботі з корпоративними клієнтами

Полтавської дирекції

ПрАТ СК «Арсенал Страхування»

Лещенко Т.Д.

Засвідчую, що в цій роботі немає запозичень із

праць інших авторів без відповідних посилань

Скриль І.Г.

Підтверджую достовірність даних, використаних

у роботі

Скриль І.Г.

Полтава, 2024 року

АНОТАЦІЯ

Скриль І.Г. «Цифрова фінансова інклюзія страхового ринку України: передумови та чинники формування». Рукопис. Випускна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» – Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», Полтава, 2024.

Робота містить 110 сторінок, 10 таблиць, 21 рисунок, список літератури з 102 джерел та 1 додатку.

Ключові слова: цифровізація, діджиталізація, страховий ринок, страхова послуга, страховий продукт, інклюзивність страхування, цифрова грамотність, фінансова обізнаність, фінансове виключення, фінансова інклюзія.

Мета роботи – проведення комплексного дослідження передумов та факторів, що впливають на процес формування цифрової фінансової інклюзії в сфері страхування в Україні.

Об'єктом дослідження є різноманітні аспекти цифрової фінансової інклюзії, такі як впровадження цифрових технологій у страхову сферу, доступність та якість страхових послуг для різних верств населення, а також взаємодія між учасниками ринку у цифровому середовищі.

Предметом дослідження є процес впровадження цифрових технологій та інновацій у сфері страхування в Україні, а також фактори, які впливають на цей процес.

У випускній роботі розглянуто комплекс питань, пов'язаних із дослідженням поняття та сутності цифрової фінансової інклюзії; вивчення міжнародного досвіду у сфері цифрової фінансової інклюзії; визначення ролі цифрових технологій у розвитку страхового ринку; виявлення стану та тенденцій розвитку страхового ринку України; здійснення оцінки показників цифрової фінансової інклюзії ринку страхування; аналізу нормативно-правової бази, що регулює цифрову фінансову інклюзію в Україні; формуванню перспектив розвитку цифрової фінансової інклюзії на страховому ринку України; наданню рекомендації щодо покращення рівня цифрової фінансової інклюзії у страхуванні.

ANNOTATION

Skryl I.G. "Digital financial inclusion of the Ukrainian insurance market: preconditions and factors of formation". Manuscript. Graduation thesis for the first (bachelor's) level of higher education in specialty 072 "Finance, Banking and Insurance" – National University "Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic", Poltava, 2024.

The work contains 110 pages, 10 tables, 21 figures, bibliography from 102 sources and 1 appendices.

Keywords: digitization, insurance market, insurance service, insurance product, insurance inclusivity, digital literacy, financial awareness, financial exclusion, financial inclusion.

The purpose of the work – conducting a comprehensive study of the prerequisites and factors influencing the process of forming digital financial inclusion in the insurance sector in Ukraine.

The object of the study is the various aspects of digital financial inclusion, such as the implementation of digital technologies in the insurance sector, the accessibility and quality of insurance services for different segments of the population, and the interaction between market participants in a digital environment.

The subject of the study is the process of implementing digital technologies and innovations in the insurance sector in Ukraine, as well as the factors that influence this process.

The thesis addresses a range of issues related to the study of the concept and essence of digital financial inclusion; examination of international experience in the field of digital financial inclusion; determination of the role of digital technologies in the development of the insurance market; identification of the state and trends of the development of the insurance market in Ukraine; evaluation of the indicators of digital financial inclusion in the insurance market; analysis of the regulatory and legal framework governing digital financial inclusion in Ukraine; formulation of the prospects for the development of digital financial inclusion in the insurance market of Ukraine; and providing recommendations for improving the level of digital financial inclusion in insurance.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЦИФРОВОЇ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ У СТРАХОВІЙ СФЕРІ.....	7
1.1. Поняття та сутність цифрової фінансової інклюзії	7
1.2. Міжнародний досвід у сфері цифрової фінансової інклюзії	18
1.3. Роль цифрових технологій у розвитку страхового ринку.....	30
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПЕРЕДУМОВ ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВОЇ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ.....	38
2.1. Стан та тенденції розвитку страхового ринку України.....	38
2.2. Оцінка показників цифрової фінансової інклюзії ринку страхування.....	46
2.3. Аналіз нормативно-правової бази, що регулює цифрову фінансову інклюзію в Україні	55
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОЇ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ.....	63
3.1. Перспективи розвитку цифрової фінансової інклюзії на страховому ринку України.....	63
3.2. Рекомендації щодо покращення рівня цифрової фінансової інклюзії у страхуванні	79
ВИСНОВКИ	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	98
ДОДАТКИ	110

				ВР д4ЕФ 20260			
	П. І. Б.	Підпис	Дата	Цифрова фінансова інклюзія страхового ринку України: передумови та чинники формування			
<i>Розроб.</i>	<i>Скриль І.Г.</i>						
<i>Перевір.</i>	<i>Птащенко Л.О.</i>						
<i>Н. Контр.</i>	<i>Птащенко Л.О.</i>						
<i>Затверд.</i>	<i>Кулик В.А.</i>						
				Літ.	Арк.	Акрушів	
					3	110	
				Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка» Кафедра фінансів, банківського бізнесу та оподаткування			

ВСТУП

Трансформація фінансового сектора України, яка відбувається впродовж останніх років, значною мірою спрямована на підвищення фінансової інклюзії. Потреба залучення широкого кола потенційних споживачів на ринок фінансових послуг та, відповідно, збільшення кількості користувачів фінансових продуктів, а також розширення асортименту придбаних продуктів окремим користувачем, визнана в усьому сучасному світі й стала обов'язковою умовою економічного зростання та соціального прогресу в Україні. Водночас питання доступності та розширення можливостей користування якісними сучасними фінансовими продуктами залишається особливо актуальним для учасників страхового ринку в умовах цифровізації.

Актуальність роботи полягає в тому що у сучасному контексті, коли страховий ринок України динамічно розвивається, а цифрові технології все більше впливають на фінансовий сектор. Зокрема, в умовах пандемії COVID-19, воєнного вторгнення РФ і швидкої цифровізації економіки, цифрова фінансова інклюзія набуває все більшого значення для забезпечення доступу до фінансових послуг для всіх шарів населення, включаючи і страхові послуги. Дослідження передумов та чинників формування цифрової фінансової інклюзії на страховому ринку допоможе зрозуміти, які кроки потрібно зробити для ефективного впровадження цифрових інновацій та підвищення доступності страхових послуг українському населенню.

Метою даної роботи є проведення комплексного дослідження передумов та факторів, що впливають на процес формування цифрової фінансової інклюзії в сфері страхування в Україні. Робота спрямована на виявлення та аналіз ключових аспектів цифрової трансформації страхового ринку, визначення проблемних питань та пошук шляхів вирішення цих проблем для підвищення доступності та якості страхових послуг для населення. Крім того, мета полягає в розробці рекомендацій щодо вдосконалення стратегій та інструментів

цифрової інклюзії в страховій галузі з метою сприяння сталому розвитку фінансового ринку в Україні

Для досягнення мети були поставлені такі завдання:

- дослідити поняття та сутність цифрової фінансової інклюзії;
- вивчити міжнародний досвід у сфері цифрової фінансової інклюзії;
- визначити роль цифрових технологій у розвитку страхового ринку;
- виявити стан та тенденції розвитку страхового ринку України;
- здійснити оцінку показників цифрової фінансової інклюзії ринку страхування;
- проаналізувати нормативно-правову бази, що регулює цифрову фінансову інклюзію в Україні;
- сформулювати перспективи розвитку цифрової фінансової інклюзії на страховому ринку України;
- надати рекомендації щодо покращення рівня цифрової фінансової інклюзії у страхуванні.

Об'єктом дослідження є різноманітні аспекти цифрової фінансової інклюзії, такі як впровадження цифрових технологій у страхову сферу, доступність та якість страхових послуг для різних верств населення, а також взаємодія між учасниками ринку у цифровому середовищі.

Предметом дослідження є процес впровадження цифрових технологій та інновацій у сфері страхування в Україні, а також фактори, які впливають на цей процес. Дослідження орієнтоване на вивчення різних аспектів цифрової фінансової інклюзії, включаючи доступність страхових послуг, розвиток інноваційних продуктів та технологій, роль регулювання у цифровому середовищі, а також взаємодію між учасниками страхового ринку в умовах цифрової трансформації.

При написанні випускної роботи використано методи діалектики, аналізу, синтезу, дедукції, табличний та графічний методи, фінансовий та економічний аналіз господарської діяльності підприємства, а також економіко-математичне моделювання і кореляційно-регресійний аналіз.

Інформаційною базою дослідження є: Законодавство та нормативні акти України щодо регулювання страхової діяльності та цифрової трансформації в фінансовому секторі; статистичні дані і звіти Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, стосовно розвитку страхового ринку та використання цифрових технологій; дослідження та аналітичні звіти вітчизняних та міжнародних агентств, що спеціалізуються на фінансових технологіях, цифровій трансформації та страхуванні; публікації у фахових журналах, конференційні матеріали та дисертації, присвячені проблемам цифрової фінансової інклюзії та страхування; інтерв'ю з експертами та представниками страхових компаній, регуляторних органів та фахівцями у галузі фінансових технологій; дані про ринкові тенденції, умови конкуренції та інноваційні практики в сфері страхування, отримані шляхом аналізу веб-сайтів страхових компаній та публікацій у ЗМІ та власні соціологічні опитування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЦИФРОВОЇ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ У СТРАХОВІЙ СФЕРІ

1.1. Поняття та сутність цифрової фінансової інклюзії

Фінансові продукти відіграють важливу роль у сучасному суспільстві. Можливість доступу та використання широкого спектру фінансових продуктів і послуг тепер необхідно «для нормального соціального життя». Але, значна частина суспільства відчуває труднощі з доступом та/або використанням цих продуктів. Тобто ця частина суспільства позбавлена використовувати сучасні фінансові продукти в своєму повсякденному житті. Для подолання цього процесу на початку 1990-х років з'являється термін «фінансова інклюзія», який стосувався доступу до комерційних банків у контексті лібералізації фінансового сектору.

Протягом багатьох років багато вчених, політиків та міжнародних організацій встановили кілька визначень у зв'язку з еволюцією різних аспектів фінансової інклюзії (табл.1.1.). Різні типи фінансових послуг, які підпадають під парасольку фінансової інклюзії, включаючи ощадні рахунки, кредитні, страхові та платіжні послуги стали складовими фінансової інклюзії. Згідно з визначенням Світового банку, «фінансова інклюзія означає, що фізичні особи та підприємства мають доступ до корисних та доступних фінансових продуктів та послуг, які відповідають їхнім потребам – транзакції, платежі, заощадження, кредитування та страхування – що надаються відповідально та стало». Фінансова інклюзія стала одним із головних пріоритетів програм розвитку та міжнародної політики. Також було встановлено, що цей інтерес впливає з визнання макро- та мікросоціально-економічних переваг фінансової інклюзії, включаючи економічне зростання, подолання бідності, скорочення нерівності та згладжування сукупного споживання [12].

Таблиця 1.1

Визначення фінансової інклюзії міжнародними організаціями та провідними українськими вченими [1,2,3]

Автори/Організація	Визначення
Світовий Банк	Фінансова інклюзія означає, що фізичні особи та підприємства мають доступ до корисних та доступних фінансових продуктів та послуг, які відповідають їхнім потребам – транзакції, платежі, заощадження, кредити та страхування – що надаються відповідально та сталим способом
Європейська Комісія	Європейська комісія офіційно визначила фінансову ізоляцію як процес, за допомогою якого люди стикаються з труднощами доступу та/або використання фінансових послуг і продуктів на основному ринку, які відповідають їхнім потребам і дозволяють їм вести нормальне соціальне життя в суспільстві, до якого вони належать
Глобальне партнерство з фінансової інклюзії (GPII)	Фінансова інклюзія відноситься до стану, в якому всі дорослі працездатного віку мають ефективний доступ до кредитів, заощаджень, платежів і страхування від офіційних постачальників послуг. «Ефективний доступ» передбачає зручне та відповідальне надання послуг за ціною, доступною для клієнта та стійкою для постачальника, в результаті чого фінансово виключені клієнти користуються офіційними фінансовими послугами, а не існуючими неформальними варіантами
Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР)	Фінансова інклюзія – це процес сприяння доступному, своєчасному та адекватному доступу до регульованих фінансових продуктів і послуг та розширення їх використання всіма верствами суспільства шляхом впровадження індивідуальних існуючих та інноваційних підходів, включаючи фінансову обізнаність та освіту, з метою сприяння фінансовому благополуччю, а також економічній та соціальній інтеграції
Т. Латковська	Підвищення фінансової інклюзії позитивно впливає як на життя кожного громадянина, так і на економіку країни в цілому. Сприяючи збільшенню припливу іноземних інвестицій та зростанню малого і середнього бізнесу, фінансова інклюзія знижує рівень корупції, підвищує соціальну стабільність, матеріальний добробут, спрямовує заощадження в інвестиції, позитивно впливаючи на національну безпеку.
О.С. Вовченко	Створення умов для вільного доступу всіх верств населення до фінансових продуктів і послуг сприяє ефективному управлінню ресурсами, розширенню каналів інвестування, впровадженню інновацій, що, в свою чергу, дозволяє банкам, як провідним суб'єктам фінансового посередництва, стабільно та безперервно функціонувати, якісно реагувати та протидіяти збурювальним чинникам і ризикам, ефективно виконувати покладені на них функції

Відтак, дослідження міжнародних організацій, зарубіжних та вітчизняних науковців настановляють на попередній висновок про різноманітність думок щодо результативності фінансової інклюзії, ефективності її окремих складових, та впливу на діяльність фінансових установ.

Українські дослідження фінансової інклюзії проводяться аналітиками, дослідниками та практиками фінансистами різних організацій та установ, зокрема: Національний банк України (НБУ), Всеукраїнська асоціація фінансових компаній (ВАФК). Університети, науково-дослідні інститути та незалежні дослідницькі центри в Україні також проводять дослідження з фінансової інклюзії. Також проблематику оцінки рівня фінансової інклюзії здійснюють на регіональному та загальнонаціональному рівні [9].

Варто зазначити, що в контексті українських реалій вектор проблематики фінансової інклюзії доцільно змінити через особливості розвитку економіки та фінансової системи, оскільки важливою і пріоритетною буде стратегія відновлення країни у післявоєнний період.

Але, на сьогодні в Національному Банком України розроблена та втілюється Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року. «Стратегія встановлює пріоритети та цілі розвитку фінансового сектору до 2025 року. Метою Стратегії є забезпечення подальшого реформування та розвитку фінансового сектору України відповідно до провідних міжнародних практик й імплементації заходів, передбачених Угодою про асоціацію між Україною та ЄС й іншими міжнародними зобов'язаннями України» [6].

Національна стратегія фінансової інклюзії (NSFI) вказує на чотири компоненти фінансового включення, а саме: 1) доступ; 2) якість; 3) використання; 4) добробут (рис. 1.1).

Розглянемо фактори фінансової інклюзії. Згідно з дослідженнями зарубіжних науковців [7–9], вплив на доступ до фінансових послуг мають такі чинники:



Рис.1.1. Компоненти фінансової інклюзії

1) місце проживання. Для прикладу, більшість комерційних банків працюють тільки в комерційних приміщеннях, і ці банки відкривають свої філії у прибуткових районах. Отже, населення в сільській місцевості має ускладнений доступ до фінансових послуг;

2) обмежені знання про фінансові послуги і низький рівень фінансової грамотності. Неповна базова освіта і низький рівень фінансової грамотності є основними перешкодами для доступу до різних фінансових послуг для окремих осіб. Деякі категорії населення не розуміються на фінансових продуктах і мають слабкі уявлення щодо засадничих принципів функціонування фінансового ринку;

3) рівень доходів населення. Фінансова спроможність людей завжди відіграє ключову роль у доступі до доступних фінансових послуг. Бідним людям неможливо отримати доступ до фінансових послуг, навіть якщо ці послуги створені для групи з низьким рівнем доходу;

4) відсутність юридичної ідентичності. Економічні та політичні мігранти, біженці не мають доступу до фінансових послуг через відсутність юридичної ідентичності, тобто документів, що посвідчують особу і надають право відкривати рахунки [13].

Перелік факторів фінансової інклюзії слід доповнити таким важливим чинником, як рівень довіри до фінансових інститутів. Цей чинник є особливо актуальним для України, де сьогодні спостерігається криза довіри, унаслідок чого поширюється тенденція зберігання заощаджень населення поза банківською системою [14].

Дослідження стану розвитку фінансової інклюзії варто спрямувати на виокремлення головних детермінант її забезпечення, що базується на кон'юнктурному підході до побудови екосистеми фінансової інклюзії (рис.1.2).



Рис. 1.2. Детермінанти забезпечення фінансової інклюзії

Такий підхід дозволяє визначити фактичний рівень використання фінансових послуг та дослідити умови доступу до них, враховуючи особливості взаємодії між основними контрагентами: споживачами, провайдерами (надавачами) фінансових послуг та регуляторними інститутами, які провадять політику фінансової інклюзії та продукують нормативно-правові акти, що регулюють фінансовий ринок та сприяють ефективному функціонуванню економічних відносин у форматі так званої екосистеми (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Напрями формування детермінант забезпечення фінансової інклюзії

Детермінанта	Особливості забезпечення
Фінансова інфраструктура	Мережа пунктів продажу (відділення, банкомати, термінали) є ключовим елементом доступ до фінансів. Відсутність або обмежена їх кількість суттєво ускладнює процес використання послуг і є однією з причин низького рівня інтеграції до фінансової системи
Фінансові послуги	Якість надання фінансових послуг та їх здатність відповідати сучасним вимогам (швидкість, простота, компетентність, багатоканальність) є ключовим аспектом забезпечення якісної пропозиції. Продукування послуг з низьким рівнем споживацької корисності, навіть з розгалуженою інфраструктурою, значно обмежує рівень їх використання
Рівень доступу до фінансових послуг	Фінансові послуги мають бути доступними для споживача з точки зору ціни, прозорості та гнучкості умов договору, наявності альтернативних каналів продажу
Рівень захисту прав споживачів	Присутність безумовної гарантії виконання умов договору, безпеки коштів, доступності і впевненості у якості та безпеці транзакцій
Фінансова грамотність	Фінансові знання визначають рівень використання фінансових послуг через усвідомлення вигоди та сприйняття якості задоволення фінансових потреб
Інклюзивна регуляторна політика	Прогресивна політика фінансової інклюзії створює умови для спрощення доступу до фінансових послуг

Важливість і складність питання фінансової інклюзії зумовило виникнення багатьох підходів до оцінки її рівня. Низка міжнародних інститутів та організацій (Світовий банк, МВФ, ОЕСР, Базельський комітет з питань банківського нагляду та інші) проводять збір статистичних даних, розрахунків та аналіз показників фінансової інклюзії. Так у таблиці 1.3 наведено методи оцінки рівня фінансової інклюзії [19].

Крім того, сформувалися нові міжнародні та регіональні організації та структури, діяльність яких спрямована на сприяння підвищенню рівня фінансової інклюзивності, – Альянс із фінансової інклюзивності (Alli ance for Financial Inclusion – AFI), Центр із фінансової інклюзивності (Center for Financial Inclusion – CFI), Глобальне партнерство за фінансову доступність (Glo bal Partnership for Financial Inclusion – GPFI), Microfi nance Information Exchange (MIX), Finscope тощо [10].

Таблиця 1.3

Методи оцінки фінансової інклюзії

Метод оцінки фінансової інклюзії	Чинник	Показник
Складові фінансової інклюзії	Доступність фінансових послуг	Кількість банківських рахунків на 1000 осіб
	Доступність фінансових послуг	Кількість відділень банків на мільйон осіб
		Кількість банкоматів на мільйон осіб
	Користування фінансовими послугами	Обсяг кредитів плюс депозити, по відношенню до ВВП
Ступені фінансової інклюзії	Прийняття та використання різних фінансових продуктів	Кількість людей, які володіють безпечним транзакційним рахунком
		Кількість людей, які здійснюють електронні платежі
		Кількість людей, які залучають кредити
		Кількість людей, які отримують довгострокові заощадження
		Кількість людей, які здійснюють інвестиції
		Кількість людей, які мають страховку

Найбільш комплексні дослідження фінансової інклюзії та змін її рівня за широким переліком показників регулярно проводить Світовий банк (база даних Global Findex), Міжнародний валютний фонд [Огляд фінансового доступу – Financial Access Survey (FAS)] та Альянс із фінансової інклюзивності (Alliance for Financial Inclusion – AFI).

Перелік показників оцінки рівня фінансової інклюзії наведено у таблиці 1.4 [25].

Глобальна база даних Findex містить поглиблені дані про те, як люди зберігають, беруть позики, здійснюють платежі та управляють ризиками. Це найповніша у світі база даних про фінансову інклюзію, яка постійно вимірює рівень використання фінансових послуг населенням в різних країнах і з часом. Global Findex складається з понад 100 показників, які також відображаються за

статтю, доходом та віком. Зібраний у партнерстві з глобальним опитуванням Gallup і профінансований Фондом Мелінди і Білла Гейтсів, Global Findex базується на інтерв'ю з приблизно 150 000 національно представлених і випадково вибраних дорослих (віком від 15 років) у більш ніж 140 країнах.

Таблиця 1.4

Показники вимірювання фінансової інклюзії в Україні

Доступність / пропозиція фінансових послуг	Поширеність / використання фінансових послуг	Ефекти фінансової інклюзії	Вплив фінансової інклюзії на результати діяльності домогосподарств і бізнесу
<i>Страховий ринок</i>			
Кількість страхових компаній	Сума страхових премій	Складність укладання договору	Частка полісів юридичних осіб у кількості укладених договорів
Частка полісів, що можуть бути оформлені дистанційно	Кількість укладених угод "life" та "non-life" страхування	Складність отримання премії за обов'язковими та добровільними видами страхування	Поширеність пакетного страхування (продаж товару/послуги + страхування)

В умовах широкого використання інформаційно-комунікаційних технологій суттєво розширюються можливості використання різноманітних інструментів та з'являються нові можливості для подолання існуючих бар'єрів доступу до фінансових послуг [11]. Відтак, з'являється поняття «цифрова фінансова інклюзія», котре поглиблює та розвиває зміст поняття «фінансова інклюзія».

Для розкриття змісту поняття «цифрова фінансова інклюзія» з'ясуємо, у чому полягають особливості цифрового фінансового посередництва. Так, підвищення доступності населення до фінансових послуг з використанням цифрових технологій потребує вдосконалення взаємодії фінансових посередників зі споживачами на основі відповідального фінансування – надання роздрібних фінансових послуг на принципах прозорості та справедливості, що потребує дотримання відповідного балансу між інтересами надавачів та споживачів фінансових послуг, а також попередження несправедливого відношення та завдання збитків роздрібним споживачам фінансових послуг, до яких у більшості країн відносять фізичних осіб, а в окремих країнах – ще й малі комерційні підприємства [27].

Практика стимулювання відповідального фінансування охоплює наступне: запровадження стандартів та кодексів поведінки постачальників фінансових послуг; регулювання захисту прав споживачів; реалізацію ініціатив щодо підвищення поінформованості та обізнаності споживачів фінансових послуг.

Базовим поняттям для практики відповідального фінансування є так звана «прийнятність фінансової послуги» – ступінь того, наскільки продукт або послуга, яка запропонована посередником, відповідає фінансовому стану роздрібного клієнта, інвестиційним завданням, рівню толерантності до ризику, фінансовим потребам, знанням та досвіду. Це набуває особливого значення для країн з низьким рівнем економічного розвитку, де частина населення через обмеженість доступу до фінансових послуг за територіальною, віковою ознаками, рівнем освіти та іншими критеріями розподілу фактично позбавлена можливостей саморозвитку в умовах високо інтегрованого світу [34].

Стрімка цифровізація фінансового сектору має відбуватися системно, на основі дотримання загальновизнаних принципів, таких як: «Принципи цифрової фінансової інклюзії Групи двадцяти» («G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion») [12], «Принципи інноваційної доступності фінансових послуг Групи двадцяти» («G20 Principles for Innovative Financial Inclusion») [11].

Розширення можливостей для більш широкого охоплення населення фінансовими послугами на основі використання цифрових технологій висуває додаткові вимоги до діяльності фінансових посередників в цілому. З огляду на це виникає необхідність визначення принципів цифрового фінансового посередництва, які мають отримати відповідну регуляторну конкретизацію для запровадження їх на практиці (рис. 1.3).

Згідно з даними, представленими на рисунку, зробимо висновок, що для цифрової фінансової інклюзії головну роль відіграє дистанційна форма обслуговування, використання якої дозволяє споживачам одержувати послуги не у фінансових установах безпосередньо, а у третіх осіб – агентів або інших сторонніх посередників, які надають їх, зазвичай, відповідно до укладеної угоди.

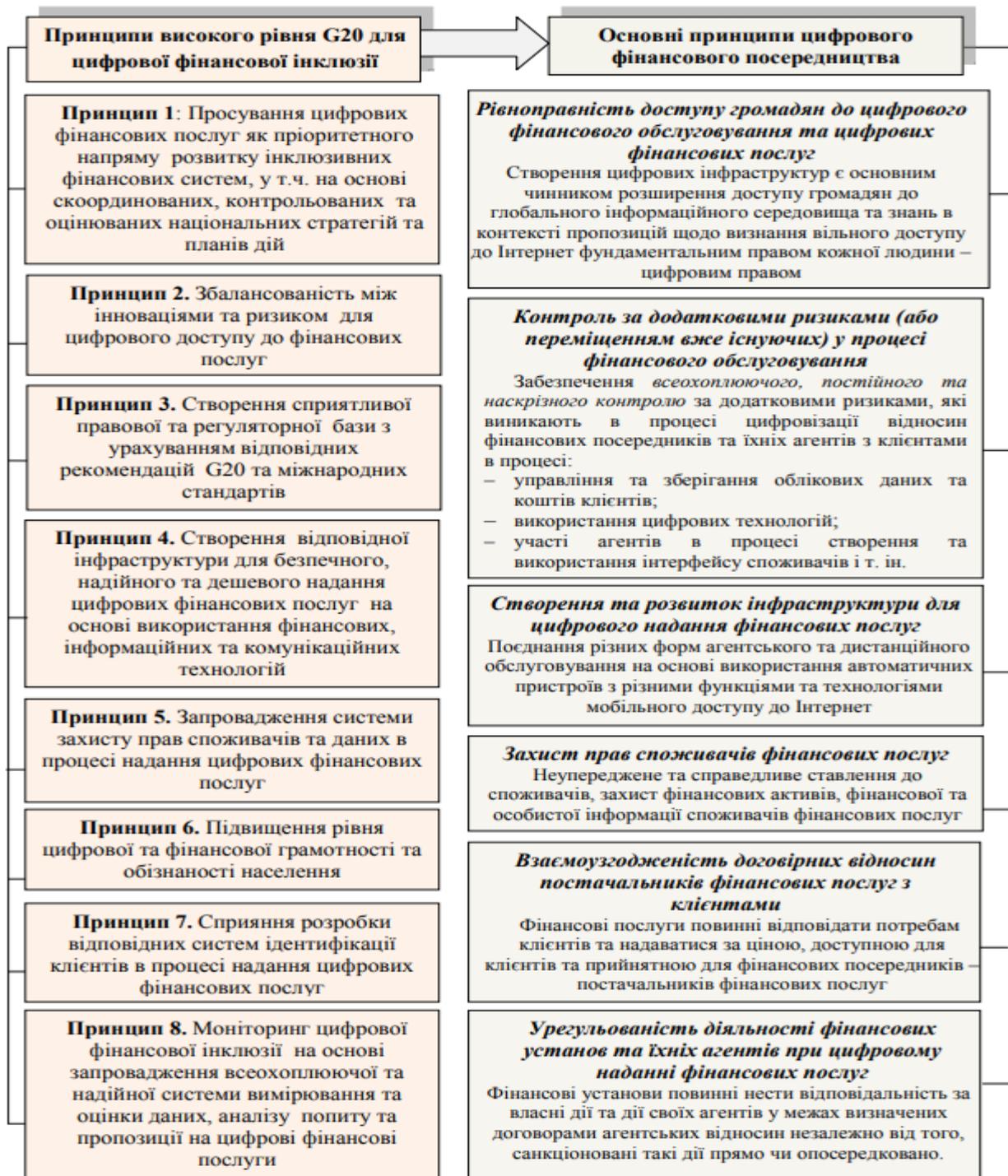


Рис.1.2. Принципи цифрової фінансової інклюзії G20 та цифрового фінансового посередництва

Джерело: Сформовано на основі [14]

Для ефективного захисту прав споживачів важливим є урегульованість діяльності фінансових установ та їхніх агентів при цифровому наданні фінансових послуг. Фінансові установи мають нести відповідальність за власні

дії та дії своїх агентів у межах, визначених договорами агентських відносин незалежно від того, санкціоновані такі дії прямо чи опосередковано [13].

Зокрема, фінансові послуги мають відповідати потребам клієнтів і надаватися за ціною, доступною для споживачів і прийнятною для постачальників. Зауважимо, що використання дистанційних моделей потребує забезпечення операційної сумісності схем такого обслуговування, доступу до платіжних систем та інфраструктури зв'язку, а також дотримання вимог щодо захисту персональних даних клієнтів та інформації фінансових установ.

Також підвищується контроль за додатковими ризиками (або переміщенням вже існуючих) у процесі фінансового обслуговування, які виникають при управлінні та зберіганні облікових даних і коштів клієнтів, здійсненні платежів, участі агентів в процесі створення та використання інтерфейсу споживачів тощо. Забезпечення цифрового доступу для груп населення з обмеженим рівнем фінансового обслуговування до базових послуг відбувається на основі використання: цифрових фінансових продуктів та послуг; цифрових каналів надання послуг; цифрових бізнес-моделей обслуговування клієнтів і залучення коштів (рис. 1.4).

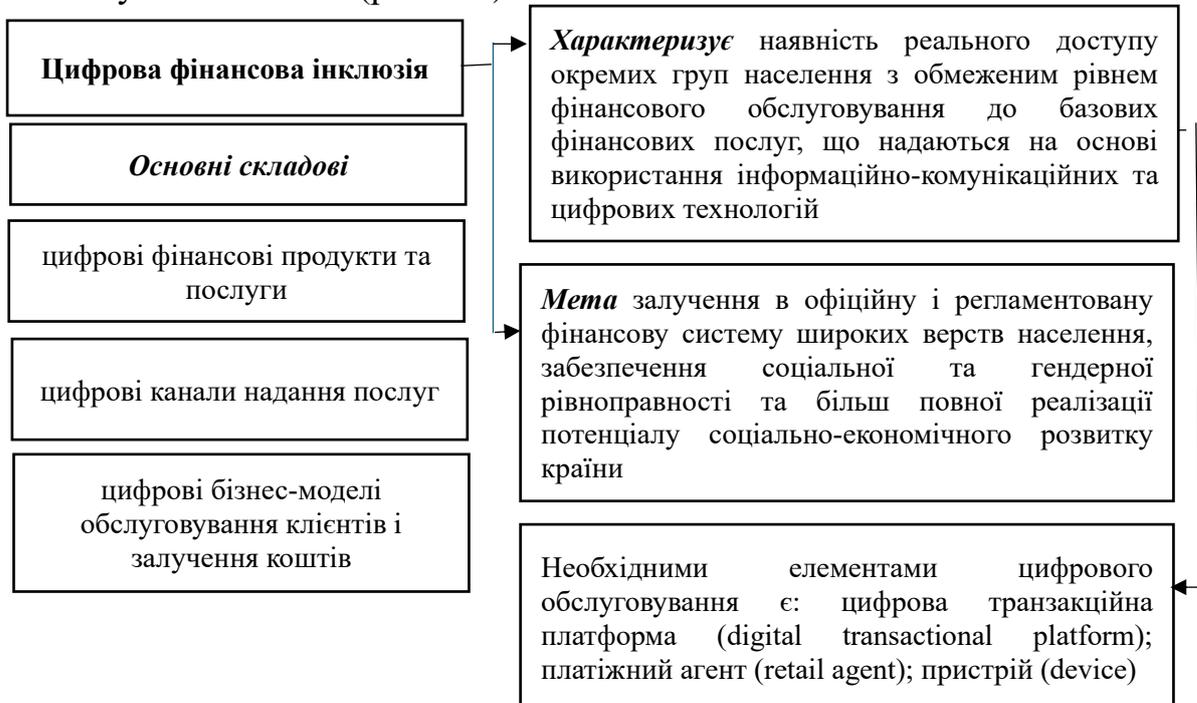


Рис.1.4. Складові цифрової фінансової інклюзії

Джерело: побудовано на основі [15]

Зазначимо, що підвищення цифрового доступу населення до фінансових послуг потребує вдосконалення взаємодії фінансових посередників зі споживачами на основі відповідального фінансування – надання роздрібних фінансових послуг на принципах прозорості та справедливості, що потребує дотримання відповідного балансу між інтересами надавачів та споживачів фінансових послуг, а також попередження несправедливого ставлення та завдання збитків роздрібним споживачам фінансових послуг [37].

Базовим поняттям для практики відповідального фінансування є прийнятність фінансової послуги (*suitability or appropriateness*) – ступінь того, наскільки продукт або послуга, запропонована фінансовою установою, відповідає фінансовому станові роздрібного клієнта, інвестиційним завданням, рівню толерантності до ризику, фінансовій потребі, знанням та досвіду.

Для цифрової фінансової інклюзії головну роль відіграє дистанційна форма обслуговування, використання якої дозволяє споживачам одержувати послуги не безпосередньо у фінансових установах, а у третіх осіб – агентів або інших сторонніх посередників, які зазвичай надають їх на основі укладеної угоди. Для ефективного захисту прав споживачів при цифровому наданні фінансових послуг надважлива урегульованість діяльності фінансових установ та їхніх агентів. Фінансові установи мають нести відповідальність за власні дії та дії своїх агентів у межах, визначених договорами агентських відносин незалежно від того, санкціоновані такі дії прямо чи опосередковано. Окрім того, фінансові послуги мають відповідати потребам клієнтів і надаватися за ціною, доступною для споживачів і прийнятною для постачальників [43].

1.2. Міжнародний досвід у сфері цифрової фінансової інклюзії

У сучасному світі цифрові технології відіграють ключову роль у розвитку фінансових систем. Поняття цифрової фінансової інклюзії набуло особливого значення, оскільки воно дозволяє забезпечити доступ до фінансових послуг широким верствам населення, включаючи ті, які традиційно були виключені з

фінансової системи. Це включає в себе доступ до банківських послуг, страхування, кредитування, електронних платежів та інших фінансових продуктів через цифрові платформи [23].

Міжнародний досвід у сфері цифрової фінансової інклюзії демонструє різноманітність підходів і стратегій, які можуть бути ефективно адаптовані в різних економічних умовах. У країнах з розвинутою економікою, таких як США, Велика Британія та країни Західної Європи, цифрові фінансові послуги вже стали нормою. Водночас, у країнах, що розвиваються, таких як Індія, Кенія та Бразилія, цифрова фінансова інклюзія стає каталізатором економічного зростання і соціальної інтеграції.

Дослідження міжнародного досвіду дозволяє виявити найкращі практики, які можуть бути застосовані для підвищення рівня цифрової фінансової інклюзії в Україні. Це включає аналіз успішних кейсів, стратегій впровадження та регуляторних ініціатив, що сприяють створенню сприятливого середовища для розвитку цифрових фінансових послуг [27].

Останніми роками питання фінансової інклюзії були предметом багатьох наукових досліджень і сферою інтересів міжнародних організацій (таких як Світовий банк, Міжнародний валютний фонд, Альянс фінансової інклюзії та Глобальне партнерство фінансової інклюзії), центральних банків та інші урядові та неурядові організації. Фінансова інтеграція вважається важливим чинником зменшення бідності та подолання нерівності доходів в міжнародному просторі. Крім того, важливість фінансової інклюзії пов'язана з її позитивним впливом на фінансову безпеку, макроекономічну стабільність та інклюзивне зростання, що було підтверджено результатами багатьох наукових досліджень, а також сприяння досягненню багатьох цілей сталого розвитку.

Світовий банк визначає фінансову інклюзію як «доступ фізичних осіб і підприємств до корисних і доступних фінансових продуктів і послуг, які відповідають їхнім потребам – транзакцій, платежів, заощаджень, кредитів і страхування – які надаються відповідальним і стабільним способом». У найбільш

спрощеному варіанті рівень фінансової інклюзії оцінюється за часткою населення, яке має рахунок у фінансовій установі [35].

Для розрахунку індексу цифрової фінансової інклюзії для різних країн та проведення порівняльного аналізу за групами країн та на глобальному рівні за основу було використано базу даних Global Findex. Ця база даних формується Світовим банком і містить вибірку з понад 80 основних показників, більшість з яких деталізовано за різними категоріями населення. Загалом вибірка включає понад 500 показників, які характеризують різні аспекти фінансової інклюзії з позиції доступу та використання фінансових послуг. Іншими словами, Global Findex Database містить показники частки населення, яке «включено» у фінансову систему; тобто має доступ до певних видів фінансових послуг, користується ними, виступає суб'єктом певних видів фінансових відносин. Дані наводяться у відсотках як для всього дорослого населення (вибірка охоплює населення віком від 15 років), так і для окремих категорій населення, згрупованих за віком, освітою, статтю, місцем проживання та іншими параметрами [43].

Світовий банк публікує результати дослідження цифрової фінансової інклюзії кожні 3 роки. Наразі в базі дані за 2011, 2014, 2017 та 2021 роки (у зв'язку з пандемією базу створено за 2021 рік, а не за 2020 рік). Перелік показників для кожного нового досліджуваного періоду містить як постійну складову (змінні часового ряду), так і специфічні показники для цього періоду відповідно до потреб аналізу та особливостей сучасного етапу розвитку світової спільноти. Наприклад, дослідження 2021 року було доповнено показниками стійкості населення («основне джерело коштів для надзвичайних ситуацій», «отримання коштів для надзвичайних ситуацій протягом 30 днів» і «переживає або продовжує відчувати серйозні фінансові труднощі в результаті збою, спричиненого від COVID-19») та цифрові платежі («здійснив цифровий платіж продавця в магазині» та «здійснив цифровий онлайн-платіж торговця»), які стали актуальними у зв'язку з пандемією COVID-19. Світовий банк не виділяє блоку показників, які стосуються цифрових фінансів. Проте з наявного списку

показників можна вибрати показники, які прямо чи опосередковано характеризують цифрову фінансову інклюзивність.

Таким чином, Global Findex Database Світового банку містить масштабну та різноманітну вибірку показників для аналізу фінансової інклюзії за кілька років і для більшості країн, тому сформовано методологічний підхід до розрахунку індексу цифрової фінансової інклюзії. на основі наявних статистичних даних та переліку показників, запропонованих Світовим банком [47].

Однак серед показників фінансової інклюзії, проаналізованих Світовим банком у 2011 році, практично відсутні дані щодо фінансової інклюзії населення через цифрові канали через низький рівень проникнення цифрових технологій та неактуальність цього питання на той час. Тому в цьому дослідженні аналіз цифрової фінансової інклюзії був обмежений доступними даними за три роки: 2014, 2017 та 2021.

Серед індикаторів фінансової інклюзії бази даних Findex для розрахунку цифрового індексу фінансової інклюзії обрано 10 показників. Ці показники були розділені на дві групи в залежності від характеру залучення до цифрових фінансів: пасивне (отримання) або активне використання.

Перша група показників DFI_R характеризує пасивну позицію споживачів щодо цифрової фінансової інклюзії (пасивної участі в цифрових фінансах) – отримання платежів і зарахування коштів на рахунок. До цієї групи увійшли такі показники з бази даних Findex [32]:

- RDP – отримані цифрові платежі (% , вік 15+);
- PRW – отримана заробітна плата в приватному секторі на рахунок (% одержувачів зарплати в приватному секторі, вік 15+);
- RGT – отримані державні перекази на рахунок (% одержувачів державних переказів, вік 15+);
- PUW – отримана заробітна плата бюджетникам на рахунок (% одержувачів зарплати бюджетникам, вік 15+);

– RDR – отримані внутрішні перекази: на рахунок (% одержувачів, вік 15+).

Друга група індикаторів утворила субіндекс DFI_A , який характеризував цифрову фінансову інклюзивність з точки зору активного використання споживачами цифрових технологій для здійснення фінансових операцій, управління рахунками тощо. Індикаторами, включеними до цього субіндексу, були:

- MDP – здійснив цифровий платіж (% , вік 15+);
- BSO – використовували мобільний телефон або Інтернет, щоб купити щось онлайн (% , вік 15+);
- МУП – здійснив оплату комунальних послуг з рахунку (% сплатили комунальні послуги, вік 15+);
- САВ – використовував мобільний телефон або Інтернет, щоб перевірити баланс рахунку (% з рахунком фінансової установи, вік 15+);
- SDR – надіслані внутрішні грошові перекази: з використанням облікового запису (% відправників, вік 15+).

Індекс цифрової фінансової інклюзії розраховувався як середнє значення двох субіндексів [54]:

$$DFI = (DFI_R + DFI_A)/2, \quad (1.1)$$

Усі показники, що входять до розрахунку субіндексів цифрової фінансової інклюзії, вимірювалися як частка населення, яке мало доступ до певних видів фінансових послуг та користувалося ними.

Таким чином, перший субіндекс DFI_R надав оцінку частки населення, яке пасивно залучено до цифрових фінансів; тобто отримані платежі, заробітна плата чи перекази за допомогою цифрових технологій. Другий субіндекс (DFI_A) був оцінкою частки населення, яке використовувало цифрові канали для активних фінансових операцій – здійснення платежів, переказів, онлайн-покупок тощо. Кінцевий показник – індекс цифрової фінансової доступності – був узагальнена

оцінка частки населення, яке мало доступ до цифрових фінансових послуг та користувалося ними [19].

Застосування методичного підходу до розрахунку індексу цифрової фінансової інклюзії та його компонентів дозволило отримати результати для 142 країн за 2014, 2017 та 2021 роки. Візуалізація результатів розрахунку DFI за 2021 рік представлена в карту на рис. 1.2.

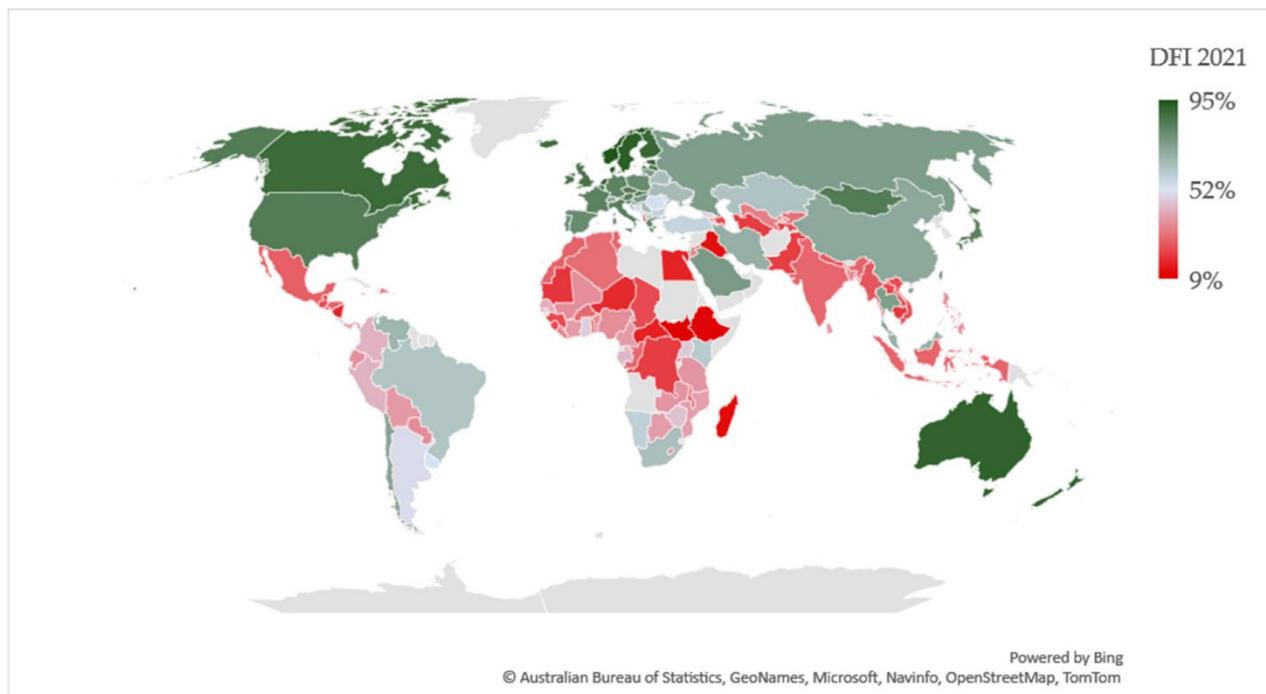


Рис. 1.2. Результати цифрової фінансової інклюзії у 2021 р.

Рівень цифрової фінансової інклюзії серед країн вибірки коливався від 9% до 95%. У розподілі значень DFI спостерігалися чіткі регіональні закономірності. Найнижчі рівні DFI були виявлені в таких африканських країнах, як Південний Судан (9%), Ефіопія (11%), Мадагаскар (13%) і Центральноафриканська Республіка (16%), а також у Нікарагуа (17%). Інші країни африканського регіону мали рівень DFI нижче середнього (за винятком Південної Африки (63%), Кенії (59%) і Намібії (58%). Найвищі рівні DFI у 2021 році були в країнах Північноєвропейського та Австралійського регіонів; зокрема: Норвегія (95%), Данія (94%), Швеція (92%), Естонія (92%), Нова Зеландія (91%) та Фінляндія (90%) [32].

У 2021 році порівняно з 2017 роком індекс цифрової фінансової інклюзії зріс у більшості країн. У деяких країнах індекс DFI майже подвоївся; наприклад, на Філіппінах (↑ на 18 процентних пунктів до 36%) і Таїланді (↑ на 31 процентний пункт до 74%). Також відбулося значне зростання індексу DFI в таких країнах, як Греція (↑ на 24 в. п. до 80%), Чилі (↑ на 21 в. п. до 72%), Монголія (↑ на 20 в. п. до 84%), Китай (↑ на 17 в.п. до 70%), Україні (↑ на 17 в.п. до 64%) та Румунії (↑ на 16 в.п. до 53%). У цих країнах стрімке зростання індексу DFI відбулося переважно за рахунок зростання показників активного використання цифрових технологій (субіндекс DFI_A), що можна пояснити, в тому числі, впливом COVID-19 коефіцієнт.

Навпаки, були країни, в яких індекс цифрової фінансової доступності знизився. Серед таких країн були Таджикистан (↓ 17 п. п. до 22 %), Швейцарія (↓ на 10 п. п. до 73 %), Іран (↓ на 6 в. п. до 68 %), Буркіна-Фасо (↓ на 6 в. п. до 29 %), Кенія (↓ на 5 п.п. до 59%). Серед згаданих країн не було спільних закономірностей щодо причин зниження цифрової фінансової інклюзії; однак у більшості країн спостерігалось зниження показників пасивного залучення до цифрових фінансів [44].

Отримані результати рівня цифрової фінансової інклюзії також корелювали з групуванням країн за класифікацією країн Світового банку за рівнем доходу (рис.1.3). Світовий банк класифікує країни на чотири групи відповідно до показника ВНД на душу населення, розрахованого за методом Атласу Світового банку: з низьким доходом (1085 доларів США або менше), з доходом нижче середнього (1086-4255 доларів США), з доходом вище середнього (4 256-13 205 дол. США) і країни з високим рівнем доходу (13 205 дол. США або більше). Список країн, включених до кожної групи, доступний на сайті Світового банку.

Спостерігалася чітка закономірність щодо найнижчих значень індексу цифрової фінансової інклюзії в країнах з низьким рівнем доходу та, у свою чергу, його найвищих значень у країнах з високим доходом. Залежність цифрової фінансової інклюзії від рівня доходу на душу населення зберігалася протягом

усіх періодів дослідження. Аналіз змін індексу DFI показав, що хоча зростання цього індексу було характерним для всіх груп країн протягом 2014-2021 років, динаміка зростання була різною [45].

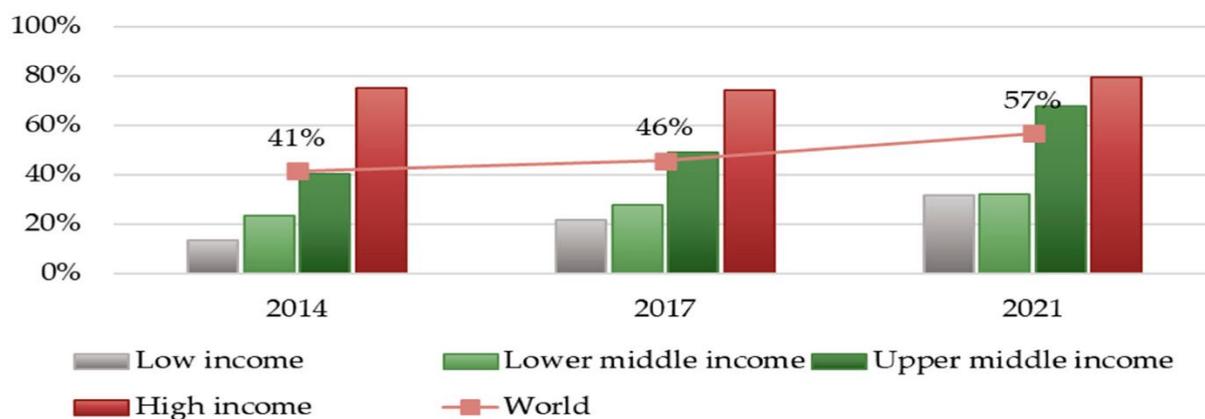


Рис. 1.3. Цифрова фінансова доступність для груп країн за рівнем доходу

У країнах з високим рівнем доходу та доходом нижче середнього рівень цифрової фінансової інклюзії зростав повільно: у країнах з високим рівнем доходу індекс DFI зріс лише на 5 п. п. у 2021 році порівняно з 2014 та 2017 роками; тоді як зростання DFI в країнах із рівнем доходу нижче середнього було дещо вищим – у 2017 та 2021 роках воно рівномірно зросло на 5 процентних пунктів і загалом зросло з 23% до 32%. З іншого боку, зростання цифрової фінансової інклюзії в країнах з низьким рівнем доходу було більш динамічним — показник щорічно зростав приблизно на 10 п. п. і в 2021 році зрівнявся зі значенням для DFI в країнах з доходом нижче середнього. Країни з рівнем доходу вище середнього, у яких у 2017 році спостерігалось незначне зростання DFI, у 2021 році різко зросли DFI (з 49% до 68%), що значно наблизилось до показника для країн з високим рівнем доходу [46].

Варто зазначити, що при розрахунку індексів DFI за 2014 рік у базі даних були відсутні значення двох показників, що означає можливу помилку в розрахунку цього індексу та його реальні значення у 2014 році швидше за все були нижче розрахункових значень.

Детальний аналіз змін цифрової фінансової інклюзії проводився за відповідними субіндексами (DFI_R та DFI_A), які характеризували пасивну участь

у фінансових відносинах та активне використання цифрових технологій відповідно (рис. 1.4).

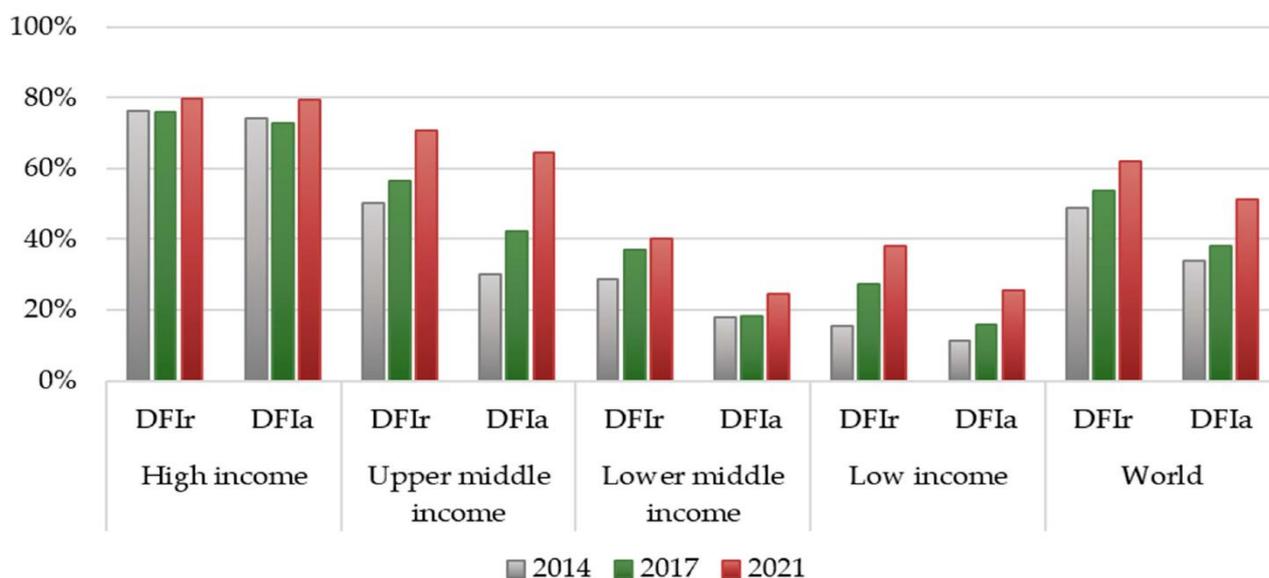


Рис. 1.4. Субіндекси цифрової фінансової інклюзії відповідно до рівня доходів країн

Аналіз розрахованих значень субіндексів DFI показав, що більшість країн мають вищий рівень цифрової фінансової інклюзії за субіндексом пасивної участі в цифрових фінансах (DFI_R), тоді як активне використання цифрових технологій (DFI_A) значно відставали [54].

Стосовно динаміки змін значень субіндексів відзначено такі особливості. По-перше, зростання значень субіндексів (як для світу, так і для груп країн за рівнем доходу) у 2021 році було значно більшим, ніж у 2017 році за одним винятком (DFI_R у країнах з доходом нижче середнього, зростання яких сповільнилося у 2021 році).

Другою особливістю стали відмінності в динаміці зміни субіндексів у 2021 році та в попередніх періодах. У 2017 р. зростання субіндексів було майже однаковим для світових індикаторів, але не було єдиної тенденції зростання субіндексів за групами країн (DFI_R мав більший приріст у країнах з низьким рівнем доходу та нижче середнього). Країни з доходом, збільшення субіндексу DFI_A було більш значним у країнах з доходом вище середнього, а зростання

субіндексів було майже таким самим у країнах з високим рівнем доходу). Натомість у 2021 році у всіх групах країн спостерігалось значне зростання значень субіндексу DFI_A. Така динаміка свідчила про те, що COVID-19 став стимулом для більш активного використання технологій у фінансовій сфері для онлайн-покупок, оплати рахунків тощо [28].

Зважаючи на значне зростання субіндексу DFI_A у 2021 році, варто було додатково проаналізувати показники, які характеризували цифрові платежі населення; а саме цифрові продавці та комунальні платежі (рис. 1.5).

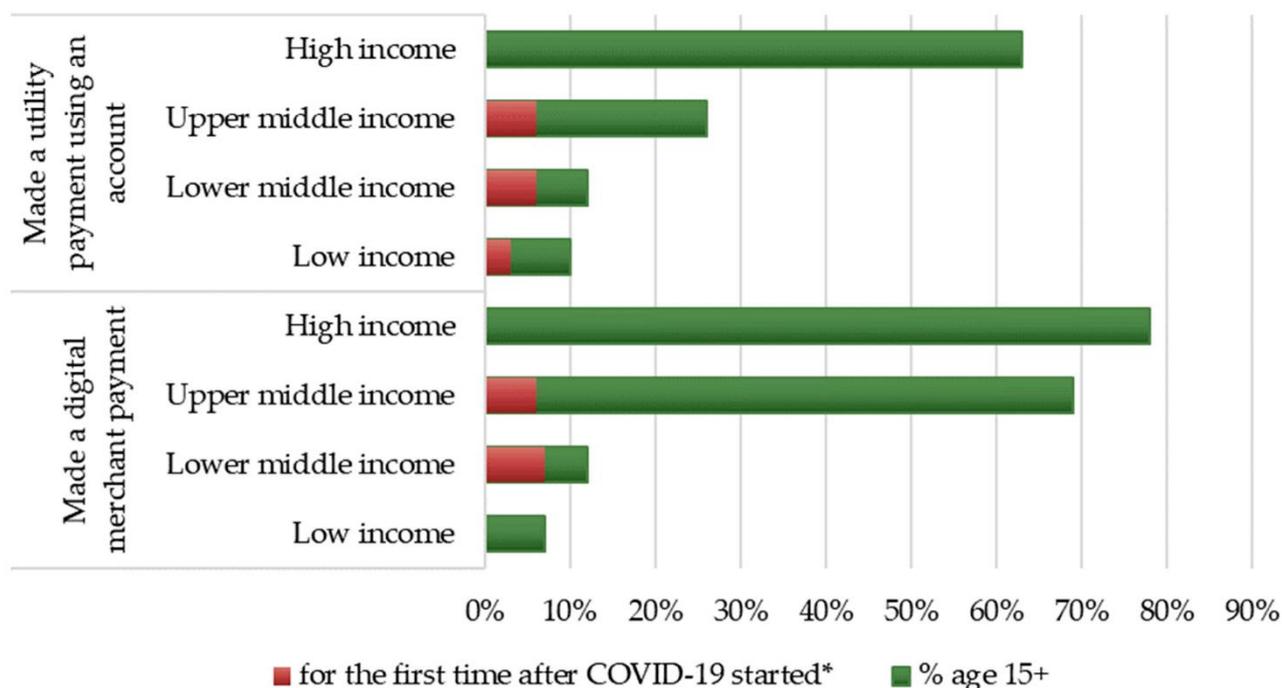


Рис. 1.5. Показники цифрових платежів у 2021 році за рівнем доходів країн

Перш за все, на рис.1.8 показано значний розрив у частці населення, яке здійснювало с, між країнами з високим рівнем доходу та доходом вище середнього, з одного боку, та країнами з доходом нижче середнього та низьким доходом, з іншого. руку. У першій групі країн цей показник сягав 70-80%, тоді як у другій групі країн він не перевищував 12%. Приблизно однаковий відсоток населення (10-12%) із країн із доходом нижче середнього та з низьким рівнем доходу сплачували комунальні послуги за допомогою рахунку у 2021 році. У країнах із високим рівнем доходу та доходом вище середнього комунальні

платежі за допомогою рахунку були здійснені набагато меншою часткою населення порівняно з цифровими платежами продавців (63% і 26% відповідно) [47].

Аналіз цифрових платежів вперше після початку пандемії COVID-19 виявився дуже показовим. У країнах із доходом нижче середнього та вище середнього частка населення, яке здійснило перший цифровий платіж після початку пандемії, становила близько 6% як для торговельних, так і для комунальних платежів. У країнах з низьким рівнем доходу цей показник був нижчим і становив 3%. Тому фактично приріст частки населення, включеного у фінансову систему з використанням цифрових технологій після початку пандемії COVID-19, склав не більше 6%. Набагато більше зростання індексу DFI відбулося внаслідок еволюційного зростання цифрової фінансової інклюзії внаслідок розвитку та широкого впровадження цифрових технологій до початку пандемії (базою порівняння для аналізу збільшення індексу DFI був 2017).

Незважаючи на наявну позитивну динаміку в показниках цифрової фінансової інклюзії, існували проблеми виключення з фінансової системи найбільш вразливих категорій населення. Особливо гостро це відчувалося в країнах з нижчим рівнем економічного розвитку. На рис. 1.6 показано частку населення, яке здійснювало платежі цифровим торговцям у 2021 році, залежно від віку, освіти, статі, статусу зайнятості та рівня доходу [12].

Дані рис. 1.6. свідчать про те, що існував різкий розрив у використанні цифрових фінансових послуг населенням у країнах із доходом вище середнього та в країнах із доходом нижче середнього та низьким рівнем доходу. У країнах із доходом вище середнього цифрові платежі здійснювали близько 65% населення всіх категорій; зокрема, близько 60% населення у вразливих групах. Найменшу частку цифрових платежів зробили люди, які не працюють; а саме 35% респондентів цієї групи [55].

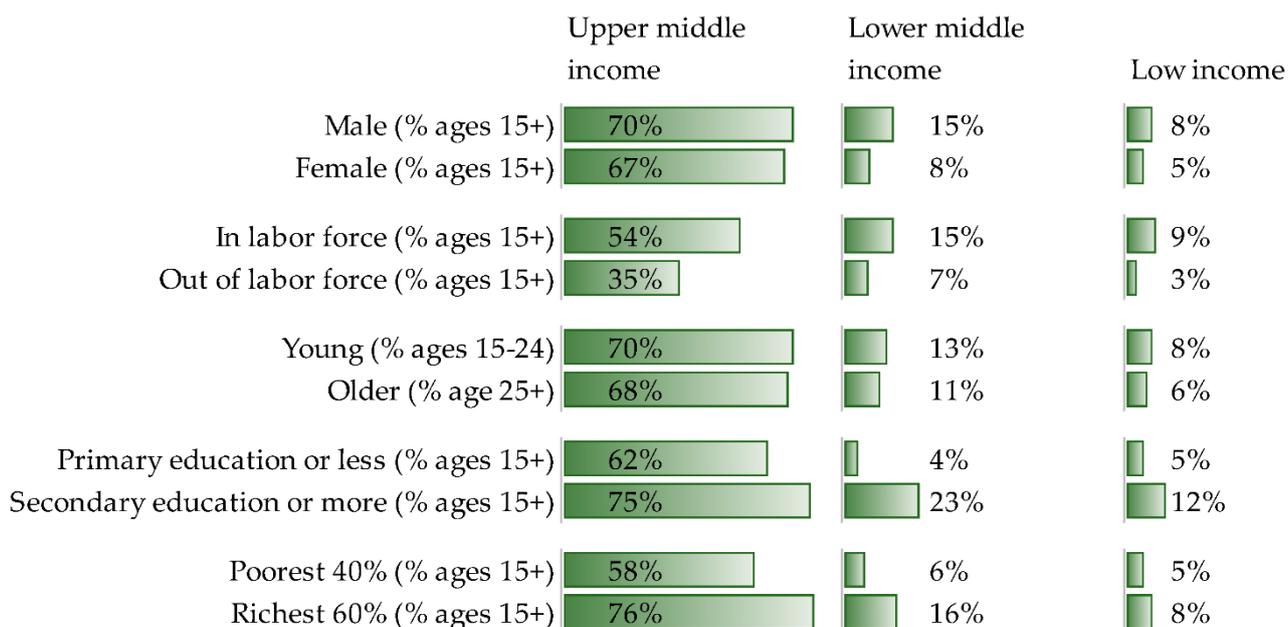


Рис.1.6. Результати за показником «Зроблений платіж цифрового продавця» у 2021 році за категоріями населення

У країнах з низьким рівнем доходу цифрові платежі здійснювали в середньому 7% населення та близько 5% населення серед уразливих категорій. У країнах із рівнем доходу нижче середнього цифрові торговельні платежі здійснювали 12% респондентів досліджуваних груп і близько 7% серед уразливих категорій.

Також були відмінності в масштабах розривів у частці населення, яке здійснювало цифрові платежі, залежно від групи країни за рівнем доходу та категорій населення. Наприклад, у країнах із доходом вище середнього найбільший розрив спостерігався між групами населення, сформованими за статусом зайнятості та рівнем доходу, тоді як рівень цифрової фінансової інклюзії за віком і статтю був майже рівним і досить високим (до 70%) [33].

Подібно до країн із доходом вище середнього, у країнах із доходом нижче середнього та з низьким доходом спостерігався значний розрив у показниках цифрової фінансової доступності залежно від рівня доходу та статусу зайнятості респондентів; крім того, вагомим фактором був також рівень освіти. Крім того,

країни з доходом нижче середнього та з низьким рівнем доходу мали набагато більший розрив у доступності цифрових фінансів за статтю.

Зауважте, що в усіх країнах спостерігався невеликий розрив у частці населення, яке здійснювало цифрові торговельні платежі, що залежало від віку респондентів. Проте Світовий банк використовує такий розподіл за віком: 15–24 роки та 25+ років. Таким чином, до другої групи увійшло досить молоде населення, яке активно використовувало цифрові технології. На жаль, немає даних для вікових груп 35+ або 60+. Цілком ймовірно, що для цих вікових груп розрив у цифровому фінансовому забезпеченні буде набагато більшим [41].

Загалом результати проведеного аналізу засвідчили, що незважаючи на зростання загального рівня цифрової фінансової інклюзії, проблема інклюзії вразливих категорій населення у фінансову систему залишається актуальною.

Вивчення міжнародного досвіду є важливим кроком до розробки ефективних стратегій впровадження цифрових фінансових інновацій в Україні, що сприятиме зростанню фінансової інклюзії, підвищенню економічної активності та покращенню добробуту населення [32].

Метою є детальний аналіз міжнародного досвіду у сфері цифрової фінансової інклюзії, визначення ключових чинників успіху та можливостей їх адаптації до умов українського ринку. Зокрема, буде розглянуто вплив цифрової фінансової інклюзії на економічний розвиток, соціальну стабільність та фінансову стійкість, а також розкрито роль державних та приватних ініціатив у цьому процесі.

1.3. Роль цифрових технологій у розвитку страхового ринку

Широке використання цифрових технологій з кожним днем набуває все більшого значення і стає важливим рушієм не лише фінансового ринку, а й вітчизняної економіки в цілому. Фінансові компанії можуть використовувати новітні технології не лише для розробки нових страхових продуктів, але й для підвищення ефективності виконання регуляторних вимог щодо мінімізації

страхових ризиків. Цифровізація є одним з глобальних трендів розвитку сучасного фінансового ринку.

І хоча вітчизняний страховий ринок вважається найконсервативнішим з-поміж секторів фінансового ринку, але незважаючи на це, в галузі спостерігається тенденція збільшення застосування цифрових технологій.

Цифрова трансформація страхового ринку відбувається за рахунок впровадження інноваційних технологій для збору та обробки страхової інформації, її передачі та збереження. Для цього використовується відповідне програмне забезпечення, мережеві технології, штучний інтелект, хмарні обчислення та інші сучасні технології [33].

Отже, розвиток цифрових технологій є одним з основних трендів на страховому ринку й буде відігравати дуже важливу роль у майбутньому, тому суб'єкти фінансового ринку роблять значні інвестиції в розвиток своїх можливостей їх використання.

Проте в умовах активного розвитку цифрових технологій на страховому ринку не сформовано єдиний понятійний апарат у цій сфері.

Так, поняття «цифрове страхування» за аналогією з поняттям «цифрова економіка» використовується передусім як спосіб реалізації страхового захисту на основі цифрових технологій [19; 20]. Тобто «цифрове страхування» охоплює різні цифрові технології та операційні процеси, але це технологічна модель надання страхових послуг і управління ними повністю через цифрові канали.

Проте, «цифрове страхування» також може розглядатися як спосіб задоволення традиційних потреб у страховому захисті та специфічних, пов'язаних із розвитком цифровізації на основі використання традиційних та цифрових технологій [20]. Тобто «цифрове страхування» розглядається як страхування цифрових ризиків і включає в себе сукупність страхових послуг, які пов'язані з убезпеченням процесу впровадження цифрових інструментів.

З огляду на це здійснення страхування на основі цифрових технологій є цифровізацією страхування, страховими цифровими технологіями або InsurTechs (Insurance Technology – страхові технології).

InsurTechs – це страхові компанії, які активно використовують інноваційні технології для трансформації своєї діяльності. Основним напрямом розвитку InsurTechs є цифровізація страхування, що передбачає використання цифрових рішень для покращення процесів управління страховими ризиками, підписання та поточного обслуговування страхових договорів, врегулювання збитків та обслуговування клієнтів під час здійснення страхових виплат. Ці компанії зосереджені на впровадженні цифрових технологій для спрощення страхових операцій, покращення взаємодії з клієнтами та оптимізації управління ризиками.

InsurTechs включають у себе різноманітні компоненти та технології, які допомагають їм трансформувати страховий бізнес (табл. 1.2).

InsurTechs передбачає використання онлайн-страхування, платформ для порівняння страхових продуктів, розробку нових цифрових страхових послуг, а також впровадження інноваційних підходів до оцінки ризиків, розрахунку тарифів та ін. Такі компанії працюють на перетині фінансових послуг і цифрових технологій, спрямовують свою діяльність на забезпечення доступності страхових послуг і прозорості організації страхового захисту та покращення взаємодії з клієнтами за рахунок модернізації процесу страхування [36].

Цифрові технології дозволяють суттєво спростити бізнес-процеси страхових компаній, починаючи з укладання договору, отримання страхових внесків і закінчуючи поточним обслуговуванням і діями в разі настання страхового випадку, що зменшує витрати часу і коштів як клієнтів, так і страхових компаній.

Отже, в умовах цифровізації при використанні відповідного програмного забезпечення для страхування суттєво змінюються взаємодія між клієнтами і страховими компаніями. Цифровізація страхування дозволяє клієнтам отримувати доступ до своїх страхових полісів і керувати ними, подавати та відстежувати претензії та здійснювати онлайн-платежі за виставленими рахунками без традиційних особистих зустрічей чи подання документів. Це значно підвищує рівень задоволеності клієнтів і потреби у страхуванні. Легкий і

швидкий доступ до страхування збільшує зацікавленість в отриманні страхового захисту, збільшуючи залучення клієнтів та лояльність до бренду [39].

Таблиця 1.2

Найважливіші компоненти InsurTechs

Напрями використання	Компоненти	Характеристика компонентів
1. Зв'язок з клієнтами страхових компаній	Мобільні технології	Надають страховим компаніям можливість зв'язуватися з клієнтами та створювати мобільні застосунки для використання їх у процесі надання страхового захисту.
	Інтернет Програмне забезпечення Мережеві технології Цифрові платформи	Надають страховим компаніям можливість зв'язуватися з клієнтами та надавати послуги онлайн. Розвиток онлайн-платформ для продажу страхових полісів та обслуговування клієнтів.
2. Робота з даними клієнтів страхових компаній	Аналітичні платформи Збір, обробка та аналіз даних Хмарні обчислення Технології ідентифікації	Дозволяють страховикам збирати важливу інформацію, аналізувати та використовувати великі обсяги даних для оцінки ризиків, прогнозування попиту на страхові послуги та покращення процесів управління ризиками.
3. Використання інноваційних технологій у процесі страхування	Інтернет речей (IoT) Біометричні технології Безпілотні технології Робот-радники	Інноваційні технології забезпечують підключення різних пристроїв та об'єктів до Інтернету для передачі та обміну інформацією. IoT дозволяє страховим компаніям вдосконалювати або створювати нові послуги на основі отриманих даних про поведінку клієнта (технологія "pay as you drive"), даних про стан систем безпеки, даних фітнес-трекерів (медичне страхування) тощо.
4. Штучний інтелект (AI)	Технічні засоби, які імітують дії людини та логічне і раціональне прийняття рішень	Штучний інтелект мінімізує потребу втручання людини та забезпечує ефективне прийняття рішень за допомогою більш швидкого та ефективного виконання всіх процесів. Це значно підвищує ефективність страхової діяльності та покращує взаємодію з клієнтами.
5. Блокчейн	База даних у вигляді децентралізованого цифрового реєстру	Використання технології блокчейн важливо для покращення безпеки, автентифікації та управління даними у страховому бізнесі.

Тому виникає потреба у нових швидших і персоналізованих послугах, орієнтованих на клієнтів, які забезпечують миттєвий доступ до даних через цифрові канали.

Цифрові технології також, забезпечуючи прямий зв'язок з клієнтами, дозволяють страховикам керувати страховими операціями, а саме здійснювати більше продажів, швидко проводити андеррайтинг та розглядати претензії,

використовувати персоніфікований підхід при розрахунках тарифів, визначенні страхових виплат, що суттєво знижує витрати, підвищує операційну ефективність і конкурентоспроможність страховика [15].

Цифрова трансформація страхового сектору має значний вплив на бізнес-процеси, продукти та взаємодію з клієнтами. Цифрові технології сприяють модернізації страхового бізнесу, забезпечуючи більш ефективне управління ризиками, зменшення адміністративних витрат та покращення взаємодії з клієнтами.

Таким чином, на основі зазначеного, згрупуємо перераховані переваги цифровізації страхового бізнесу та розкриємо вплив цифрової трансформації на результати діяльності страхової компанії (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Вплив цифрової трансформації на розвиток страхового бізнесу

Переваги впровадження цифрових технологій у страхуванні		Результати цифровізації страхового бізнесу	
1	2	3	4
1. Покращення взаємодії (комунікації) з клієнтами	Цифрові технології дозволяють страховим компаніям зробити доступним і прозорим процес страхування та підвищити рівень обслуговування клієнтів за рахунок покращення комунікації з ними, а саме: - спрощення процесу купівлі страхових полісів та легкого доступу до онлайн управління ними без необхідності відвідувати офіс страхової компанії. Доступ до керування і відстеження онлайн платежів забезпечує прямий зв'язок між суб'єктами страхування і зменшує їх витрати часу і коштів;	<i>Зростання задоволення клієнтів і зацікавленості у страхуванні.</i> <i>Зростання потреби у страхуванні.</i>	<i>Збільшення кількості залучених клієнтів і зростання лояльності до бренду страхової компанії</i>
	забезпечення зручної та швидкої взаємодії між клієнтами та страховими компаніями за рахунок доступу до онлайн-консультацій та онлайн-підтримки; - забезпечення персоналізованого обслуговування клієнтів, оскільки цифрові інструменти дозволяють страховикам визначати потреби клієнтів та розробляти персональні страхові послуги відповідно до їхніх інтересів. Це є основою реалізації клієнтоорієнтованого підходу в діяльності страхової компанії.		

Продовження табл. 1.3

1	2	3	4
2. Розширення переліку видів страхових послуг	Цифрові технології надають можливості для розвитку нових послуг: - страхування на час короткострокових подій; - мікрострахування; - страхування на основі «Internet of Things» (IoT); - розумне страхування та ін.	<i>Зростання задоволення індивідуальних потреб клієнтів і зацікавленості у страхуванні. Зростання кількості цифрових страхових послуг.</i>	
3. Розширення можливості співпраці з іншими суб'єктами фінансового ринку	Цифрові технології відкривають можливості для співпраці зі стартапами, FinTechs та іншими інноваційними фінансовими компаніями для спільної розробки нових страхових продуктів та послуг.	<i>Зростання кількості нових видів страхових продуктів та послуг у результаті інтеграції на фінансовому ринку.</i>	
<i>Зростання доходів страхової компанії за рахунок збільшення кількості укладених договорів страхування та обсягів надходження страхових премій</i>			
4. Зменшення витрат у процесі страхової діяльності	Використання цифрових технологій сприяє зменшенню витрат страховиків за рахунок: - скорочення адміністративних витрат; - скорочення часу і витрат на обслуговування клієнтів; - скорочення часу на отримання інформації - скорочення часу і витрат обробку документації	<i>Прискорення процесів прийняття рішень на рівні страхової компанії.</i>	<i>Економія витрат страховиків та оптимізація управління страховою компанією</i>
5. Зменшення ризиків у діяльності страхової діяльності	Використання цифрових технологій надає можливість страховим компаніям краще оцінювати ризики і виявляти шахрайство, а також дозволяє використовувати великі обсяги даних для розуміння ризиків.	<i>Покращення управління портфелем ризиків</i>	<i>Уникнення ризиків і збитків страховика</i>
6. Зростання рівня кібербезпеки та забезпечення збереження даних клієнтів	У зв'язку з ростом кількості цифрових даних, страхові компанії формують власні системи захисту інформації, що зменшує вразливість діяльності страховика від кібератак.	<i>Зменшення ризику втрати даних</i>	<i>Створення системи кібербезпеки значно зменшує збитки страховиків</i>
<i>Скорочення витрат страхової компанії на реалізацію договорів страхування за рахунок прискорення процесу прийняття рішень та зменшення ризиків</i>			
<i>Підвищення ефективності страхової діяльності та зростання конкурентоспроможності страхової компанії</i>			

У результаті розгляду переваг використання цифрових технологій у діяльності страхових компаній, можна зробити висновок, що найбільший вплив цифровізація здійснює на зростання доходів страховиків за рахунок формування максимального задоволення вимог споживачів до страхових послуг. Активне впровадження страховим бізнесом цифрових технологій дозволяє залучити клієнтів віком до 40 років, які не мають бажання співпрацювати з традиційними страховими компаніями [54].

Однак діджиталізація має певні проблеми на сучасному ринку страхування в Україні, а саме: обмеження та труднощі з масштабом застосування цифрових технологій у зв'язку з необхідністю нести витрати на переобладнання; ІТ-підтримка страхової діяльності та перепідготовка працівників; безпека, включаючи доступ до персональних даних; конкуренція цифрових каналів з іншими каналами послуг страхових компаній; необхідність реструктуризації внутрішніх бізнес-процесів страхової компанії.

Тобто в українських страхових компаніях йде процес цифрової трансформації, яка включає: електронне страхування, послуги страхування онлайн та прямих продажів, кібербезпеку, мобільні послуги та послуги онлайн, автоматизація платіжного процесу, технологія блокчейн, перетворення сайту страхової компанії в інструмент для комунікацій та продажів [21].

Отже, в розділі досліджено різноманітні підходи до визначення поняття фінансової інклюзії, що формувалися міжнародними організаціями, українськими та зарубіжними вченими та установами.

Встановлено, що методи визначення рівня фінансової інклюзії нині включають складові фінансової інклюзії та інші підходи, але найбільш комплексні дослідження проводить Світовий банк.

Аналіз дефініції «цифрова фінансова інклюзія» вказує на необхідність сприяння цифровому доступу до фінансових послуг та розвитку відповідної інфраструктури та законодавства.

Ефективний захист прав споживачів у фінансовій сфері передбачає урегульованість діяльності фінансових установ, зокрема, при цифровому наданні послуг, та забезпечення доступу до фінансових послуг для всіх шарів населення.

Аналіз міжнародного досвіду у сфері цифрової фінансової інклюзії показує, що цифрові технології значно підвищують доступ до фінансових послуг, сприяють економічному зростанню та покращенню соціальної стабільності. Досвід Кенії, Індії, Китаю та Бразилії демонструє, що розвиток мобільного банкінгу та фінтех-інновацій забезпечує фінансові послуги мільйонам людей. Україна має значний потенціал для розвитку цифрової фінансової інклюзії, і впровадження світових практик, адаптованих до українських умов, може забезпечити значний прогрес у цій сфері.

Розвиток страхового ринку в Україні значно залежить від впровадження цифрових технологій, що сприяє підвищенню ефективності та конкурентоспроможності цього сектору.

Перші кроки в розвитку фінансової інклюзії в Україні були зроблені вже у 1996 році, але з 2019 року всі регуляторні інстанції активно працюють над розвитком цифрової фінансової інклюзії, що відображає серйозний підхід до цієї проблеми

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПЕРЕДУМОВ ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВОЇ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ

2.1. Стан та тенденції розвитку страхового ринку України

Важливе місце в системі фінансових послуг займають страхові послуги, тому формування фінансово включеного суспільства, а отже фінансово інклюзивного, потребує відповідного рівня їх споживання.

Страховий ринок є важливою складовою ринкової та фінансової системи економічно розвиненої країни. Завдяки економічним відносинам захисту майнових інтересів фізичних та юридичних осіб шляхом страхування, цей сектор економіки виконує ключову роль для забезпечення фінансової стабільності, стимулювання підприємництва та інвестиційних процесів.

Страхування допомагає знизити ризики для бізнесу та суспільства в цілому, що, своєю чергою, сприяє підвищенню ефективності економічного розвитку. Крім того, це важливий інструмент соціальної підтримки та захисту населення у разі настання непередбачуваних подій та кризових явищ [56].

Огляд теоретичних та прикладних наукових праць показує, що на стан та тенденції розвитку національних страхових ринків визначаються внутрішніми соціальними, економічними та політичними та глобалізаційними чинниками.

Пандемія COVID-19 та повномасштабна російська агресія, що почалась 24 лютого 2022 р., стали глобальним викликом сучасності для України. Страхові компанії України, так як і інші суб'єкти господарювання, зіткнулися з принципово новими викликами та загрозами. Зокрема, через окупацію територій, знищення об'єктів нерухомості та релокацію бізнесу скорочується кількість центрів обслуговування клієнтів страховиків. Компанії, що спеціалізуються на страхуванні життя, повідомляють про зменшення кількості страхових внесків та обмеження діяльності через труднощі звернення до офісів та отримання оригіналів документів. Такі обставини значно ускладнили процес здійснення

страхових виплат, зокрема у випадках, що стосуються смерті застрахованих осіб на окупованих територіях. На рис. 2.1 наведена динаміка зміни кількості страхових компаній та їх активів у період 2019-09.2023 рр. Так, станом на 09.2023 рр. в Україні здійснюють свою діяльність 111 страхових компаній, з них 12 зі страхування життя, 99 – страховики, які провадять діяльність зі страхування іншого, ніж страхування життя [64].



Рис. 2.1. Обсяг активів страховиків та їхня кількість, млрд. грн.

Як ілюструє рис. 2.1, протягом всього досліджуваного періоду спостерігається скорочення кількості страхових компаній. Вагомою причиною негативної динаміки стало запровадження у 2018 р. нормативів платоспроможності, які змусили недобросовісних страховиків залишити страховий ринок. Проте ще більшого впливу на зменшення кількості страховиків ринок зазнав після 01.07.2020 р., коли регулятором страхового ринку став Національний банк України з функціями контролю за дотриманням платоспроможності, прозорості, відповідності ліцензій, надійності. Як наслідок, частина компаній почали добровільно залишати ринок, інші йшли з ринку через нездатність дотримуватись вимог, анулювання ліцензій, непрозору структуру власності. Також варто відзначити і законодавчі зміни. Отже трансформація страхового ринку розпочалась. Один з напрямків такої трансформації це перехід до повністю прозорих структур власності страховиків та фінансової спроможності їхніх власників. Для цього Національний банк здійснює з 2021

року посилений моніторинг прозорості структур власності страховиків. Цей моніторинг та вжиття наглядових заходів щодо страховиків будуть продовжені, що відповідає положенням Меморандуму про економічну та фінансову політику з Міжнародним валютним фондом від 24 березня 2023 року [67].

Другий напрямок трансформації страхового ринку у цьому році – це посилення зі сторони Регулятора вимог до активів страховиків. З початку II півріччя 2023 року Національний банк перестав при оцінці платоспроможності страховиків визнавати землю прийнятним активом. Це зробить інвестиційну політику страховиків більш консервативною і, як наслідок, більш безпечною для споживачів.

Третім напрямком змін у 2023 році є перехід страховиків на новий стандарт обліку страхових контрактів – IFRS 17. Зазначений стандарт повинен забезпечити більш якісне відображення страховиками результатів своєї діяльності у фінансовій звітності.

Вдосконалення системи регулювання діяльності небанківських надавачів фінансових послуг та підвищення ефективності системи нагляду дали можливість скоротити кількість страховиків без суттєвої втрати клієнтської бази, водночас підвищивши гарантійні вимоги до страховиків [68].

Протягом 2019-2023 рр. діяльність страхових компаній та інших учасників фінансового ринку України відбувається в умовах максимальної межі дестабілізації, а обсяги послуг значно впали порівняно з довоєнним періодом. По-перше, свої корективи в функціонування страховиків внесла пандемія COVID-19, оскільки не всі компанії змогли адаптуватися до нових умов. По-друге, наступний етап «випробування» для національного страхового ринку почався з повномасштабною російською військовою агресією на території України.

Основними індикаторами, за допомогою яких здійснюється оцінка ролі фінансової інклюзії страхового ринку є показник проникнення та показник щільності страхування, які широко застосовуються в міжнародній практиці, а

також постійно використовуються головним регулятором страхового ринку (НБУ) при аналізі та плануванні його показників [74].

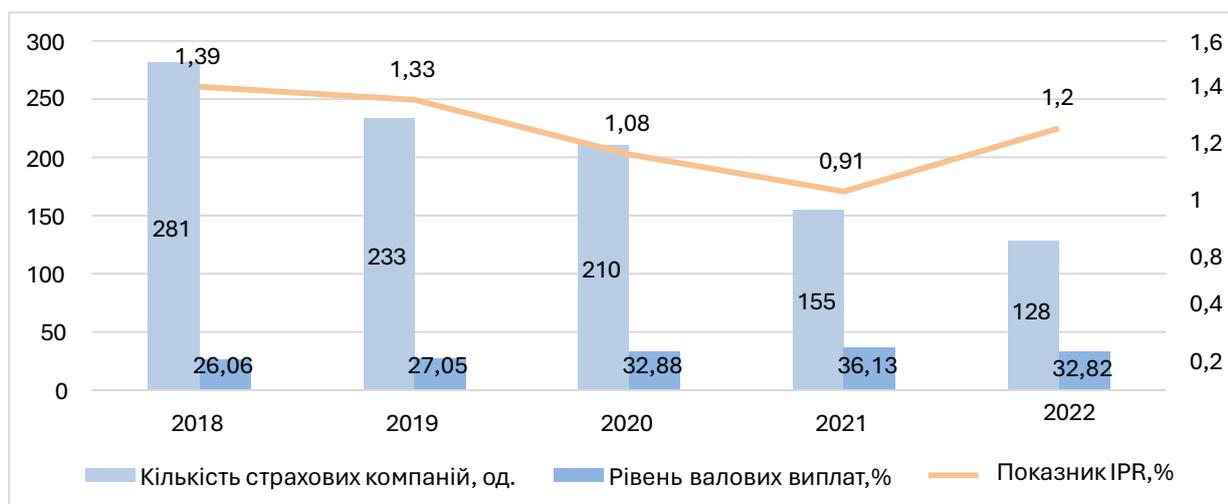


Рис. 2.1. Кількість страхових компаній, рівень валових виплат та показник проникнення

Дослідження показника проникнення (IPR), який визначається як співвідношення обсягу страхових премій до валового внутрішнього продукту свідчить, що хоча і відбулося його збільшення на 0,3% в порівнянні з минулим роком і у 2022 р. він становить 1,2%, проте загальна тенденція за період 2018–2022 рр. є негативною і складає 13%. В порівнянні з європейськими країнами у нашій країні IPR знаходиться на дуже низькому рівні, так найвищий показник проникнення спостерігається у Франції, Фінляндії, Швейцарії, Великобританії і становить близько 9–11% ВВП, в Іспанії, Швеції, Німеччині, Австрії він знаходиться на рівні 4–7% ВВП, а в Чехії, Польщі, Угорщині, Болгарії його ставка не перевищує 3% [42].

Такий низький показник IPR в Україні свідчить про те, що темп зростання валових страхових премій нижчий, ніж темп зростання ВВП, а як результат слаборозвинений страховий ринок. Проте, НБУ планує зміцнення страхового сектора, що повинно призвести до рівня IPR у 2% до 01.01.2025 р., про що

задекларовано в Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року [43].

Не менш важливим індикатором рівня фінансової безпеки страхового ринку є показник щільності страхування (Insurance Density ratio), який розраховується як співвідношення розміру страхових премій на 1 особу до всього населення країни. Аналіз динаміки щільності страхування України свідчить, що в період 2018–2022 рр. він зріс на 12,71%, тобто з 37,83 дол. США до 42,64 дол. США (табл. 2.1). Проте, фахівці в галузі страхування вважають, що при нормальній ситуації на страховому ринку цей повинен бути не менше 140 дол. США. Найвищий показник щільності страхування спостерігається у країнах Європейського Союзу та в розрахунку на одну особу становить 2025 євро на рік, а найнижчий в Румунії (97 євро на особу), Латвія (112 євро), Болгарія (138 євро), проте в Україні цей показник не досягає навіть і 50 дол. США [44].

Таблиця 2.1

Динаміка щільності страхування України в період 2018–2022 рр.

Період	Показник щільності страхування, дол. США	Нормативне значення, дол. США
2018	43,34	Не менше 140
2019	47,35	
2020	40,84	
2021	42,64	
2022	н/д	

Отже, в порівнянні з європейськими країнами український страховий ринок знаходиться на дуже низькому рівні та демонструє не стабільну динаміку розвитку через низьку платоспроможність населення та не сприятливий соціально-економічний клімат в країні, який спричинений російською агресією

Слід зауважити, що не зважаючи на зменшення кількості страхових компаній, розмір їх активів у 2022 році збільшився на 10,5% в порівнянні з минулим роком, так у 2021 р. на одну компанію припадало – 410,5 млн грн, у 2022 р. – 549,5 млн, проти 225,9 млн. грн. у 2018 р. Проте, детальніший розгляд основних показників діяльності страховиків показує нестабільну динаміку розвитку (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Динаміка основних показників діяльності страхових компаній України в
2018–2022 рр.

Показник	2018	2019	2020	2021	2022
Обсяг активів, млн. грн	63493	63866	64920	63622	70338
Кількість укладених договорів, тис. од.	77495	80271	120577	131562	88102
Валові страхові премії, млн. грн	49367	53001	45176	49708	39616
Валові страхові премії на 1 договір страхування, тис. грн.	637	660	375	378	450
Валові страхові виплати, млн. грн	12863	14338	14854	17958	13001
Валові страхові виплати на 1 договір страхування, тис. грн.	166	179	123	137	148

Не зважаючи на те, що кількості укладених договорів за досліджуваний період зросла на 11,5%, проте його вартість зменшилася в два рази. За рік валові страхові виплати скоротилися на 10,8%, а валові страхові виплати на 1 договір збільшилися [77].

Схожа тенденція притаманна обсягам валових страхових виплат: при зростанні загального їх обсягу у довоєнний період до 17958 млн грн, на 1 договір у 2021 р. припало 137 тис грн, що на 12 тис. грн менше ніж у 2017 р. У 2022 р. у зв'язку з воєнним станом на території України було порушено загальні тенденції розвитку страхового ринку: кількість укладених договорів страхування у порівнянні з 2021 р. впала у 1,5 рази, а розмір валових страхових премій скоротився на 10,1 млрд грн, у результаті, обсяг страхових премій на 1 договір страхування зріс на 72 грн. і склав 450 грн. (рис. 2.2).

Отже, аналіз динаміки основних показників розвитку страхового ринку вказує на серйозні проблеми, які склалися у довоєнний період та лише посилилися з початком війни. Для урегулювання ситуації на страховому ринку Асоціацією Страхового бізнесу було розроблено План Маршалла для українського страхового ринку щодо підтримки страхової галузі. На їх думку, для того, щоб страхова галузь змогла пережити війну та наблизити основні індикатори розвитку страхового ринку до європейського рівня необхідно [45]:

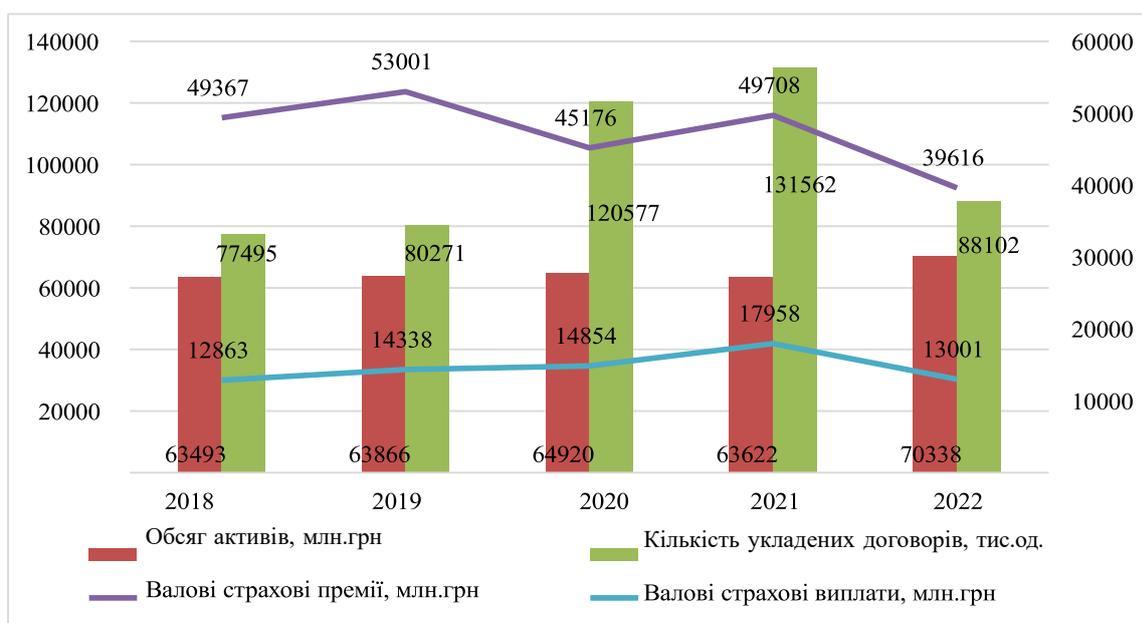


Рис. 2.2. Динаміка основних показників розвитку страхових компаній

1) Переглянути та знизити нормативи для резерву незароблених премій та щодо платоспроможності, диверсифікації та структури активів, зокрема, тимчасово встановлення інших значень для дебіторської заборгованості, зменшення обмежень на розміщення коштів резервів страховика в одній банківській установі та збільшення показника перестраховування у одного перестраховика, тобто здійснити пом'якшення регуляторних вимог.

2) Залишивши тільки податок на прибуток, шляхом скасування оплати 3% від всіх страхових платежів, таким чином зменшивши податкове навантаження на страхові компанії.

3) Створити механізм «миттєвого рефінансування» за допомогою НБУ та державних банків.

4) Дозволити пільгове кредитування під строкові депозити, розміщені в українських банках, та наявні у страховиків ОВДП.

5) Часткове вивільнення коштів страховиків з додаткових гарантійних фондів МТСБУ, що підуть на виплати громадянам.

6) Контроль за явною чи опосередкованою дискримінаційною процедурою «акредитації» у банках та при участі у тендерах.

7) Перегляд Положення щодо провадження діяльності зі страхування сільськогосподарської продукції з державною підтримкою для зняття обмежень на ВІЛЬНУ участь страховиків у такому страхуванні.

8) Підтримка внутрішнього перестраховання.

9) Дати можливість перерахунку за кордон валюти для оплати послуг медичних потреб, не забираючи можливості отримувати лікування закордоном.

10) Відтермінування набрання чинності всіх норм нових законів («Про страхування», «Про фінансові послуги») та підзаконних актів (Ліцензійні умови тощо), перенесення впровадження в Україні МСФЗ 17 [84].

Разом з тим, слід зазначити, що на сьогодні відсутні стабільні умови для побудови будь-якої моделі, оскільки українська економіка має високі ризики у політичній, економічній, соціальній, технологічній та інших сферах. Такі виклики можуть суттєво ускладнити ситуацію щодо розвитку страхового ринку (збільшення щільності страхування та рівня покриття), а також створити кризову ситуацію на фінансовому ринку загалом. Проте на сьогоднішній день збалансоване та виважене регулювання діяльності НБУ забезпечило стабільний прогресивний розвиток навіть у таких унікально складних умовах, в яких сьогодні перебуває Україна. Євроінтеграційний напрям розвитку, який обрала і нині поглиблює наша країна, дає підстави прогнозувати перспективи розвитку вітчизняного страхового ринку відповідно до тенденцій європейського (розрахованого рівнянням поліноміального тренду розвитку країн-партнерів ЄС (рис. 2.3) [41].

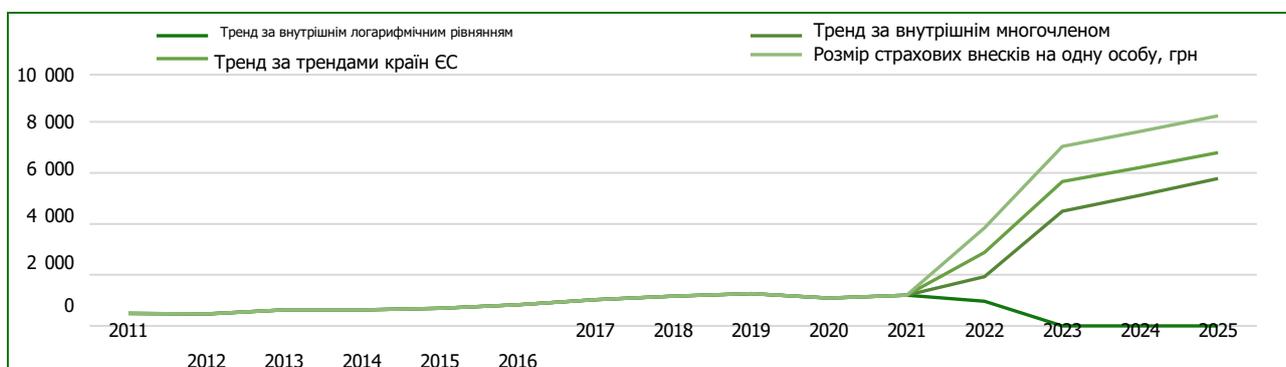


Рис.2.3 Прогнози розвитку страхового ринку України за різними сценаріями

Результати прогнозування за трьома сценаріями передбачають різні варіанти розвитку подій на страховому ринку України. Разом з тим, комплекс збалансованих, економічно та технологічно обґрунтованих управлінських рішень дозволить побудувати в Україні ефективний та привабливий страховий ринок, що сприятиме подальшому розвитку економіки країни в цілому.

2.2. Оцінка показників цифрової фінансової інклюзії ринку страхування

Як показав аналіз, в Україні в 2022 році відбулося зменшення кількості укладених договорів. Таким чином, аналіз ситуації на ринку страхових послуг переконливо доводить, що сьогодні є потреба скорочувати страховикам витрати на ведення бізнесу і здійснювати ефективні заходи з залучення та утримання клієнтів. Таким чином, в контексті таких заходів ключову роль відіграє цифрове страхування як інноваційна форма віртуальної комунікації, яка дозволить покращити результативність діяльності такої страхової компанії [47].

Але, рівень страхового страхування напряму залежить від рівня фінансової інклюзії. Чим вищий рівень фінансової інклюзії, тим вищий рівень цифрового страхування.

За останні роки питома вага обсягу продажів в цифрові технології поступово зростає і досягає рекордних показників, що впливає на прибутки компаній при зниженні витрат на обслуговування укладання угод. Для багатьох страхових компаній створення власного віртуального збутового каналу стає необхідною умовою успішного функціонування на ринку та досягнення максимальної ефективності у задоволенні потреб свого споживача.

Кількість потенційних користувачів віртуальних мереж постійно з року в рік зростає, що засвідчує важливу роль даного каналу для більшості компаній при просуванні своїх продуктів до потенційних споживачів (рис. 2.4) [29].

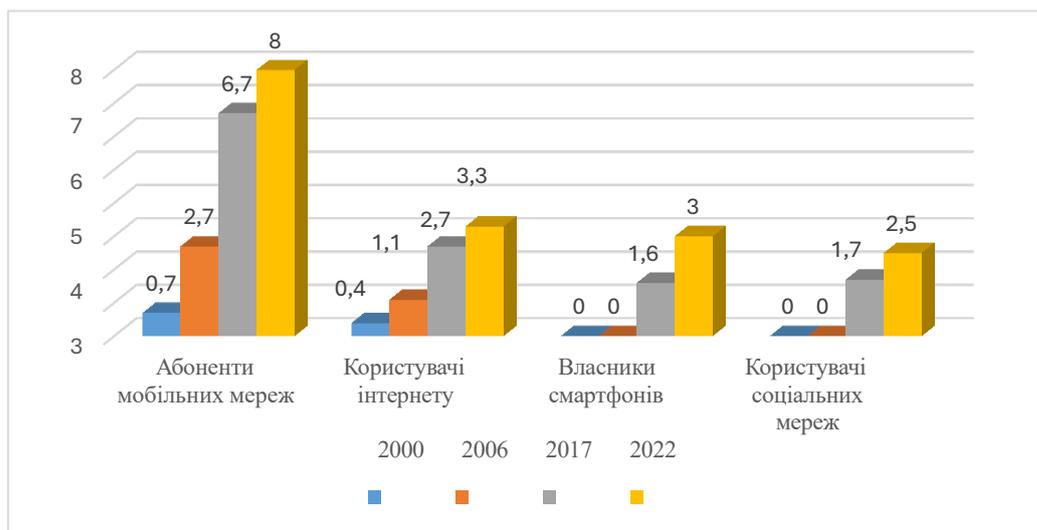


Рис. 2.4. Учасники цифрової економіки 2000-2022 рр., млрд. чол.

В більшості інтернет використовують соціально активні люди з середньою та високою купівельною спроможністю, тобто ті, які цілком цікавлять страховика. Використовуючи інтернет, страховики можуть полегшити співпрацю зі споживачами за допомогою більш тісних контактів, спілкування у режимі реального часу, швидких відповідей на запитання страхувальника. Значно меншими є витрати на рекламу в інтернеті, що дозволяє більш точно охопити цільову аудиторію, що для страхової компанії є значною перевагою. Саме така практика поширена у більшості європейських країн. Так, найбільша частка дистанційних продажів послуг зі страхування життя (через інтернет, електронну пошту, колл-центри тощо) – в Ірландії (21 %), Нідерландах (11 %) та Великій Британії (7 %). Схожа ситуація спостерігається і в сегменті з ризикових видів страхування [45].

За даними урядової організації Competition and Markets Authority (CMA) розподіл страхових премій за каналами збуту з автострахування у Великій Британії має такий вигляд [46]: на пряму через Інтернет – 20 %; на пряму через телефон – 17 %; через брокерів – 31 %; через сайти порівняння цін (зокрема, Comparethemarket.com, Confused.com, GoCompare.com, Moneysupermarket.com) – 24 %; інші канали – 8 %.

В цілому за дослідженнями VCG страхові послуги увійшли в TOP-5 інтернет-покупок в Європі (83 % опитаних) та Північній Америці (66 % опитаних) після туризму, медіа, книг, газет та журналів [44]. Створення сайтів порівняння цін дозволяє потенційному клієнту на основі стандартного набору критеріїв в режимі реального часу отримати доступ до пропозицій багатьох страховиків-партнерів [76].

Попри перераховані вище переваги інтернет-страхування, такий канал просування страхових продуктів не є поширеним серед користувачів в Україні. Для підтвердження цього, нами було відстежено популярність запитів в пошуковій системі «Google» за допомогою інструменти як «Google Trends» (рис. 2.5).

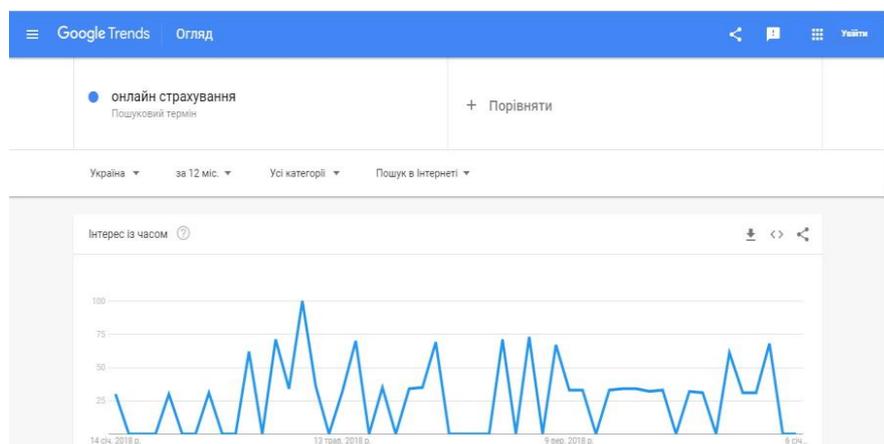


Рис. 2.5. Популярність запиту «онлайн-страхування» в пошуковій системі Google (власні узагальнення)

Як свідчать дані рис. 2.5 незначна кількість запитів щодо «онлайн-страхування» є недостатньою для відображення графіків, однак дає можливість все ж таки зорієнтуватися у наростаючих тенденціях зацікавленості в даному напрямі страхування. Однак, говорити про зростаючі запити користувачів щодо купівлі окремих видів страхових продуктів поки що рано [78].

Перш ніж говорити про запити користувачів, нами було проаналізовано пропозицію страхових продуктів на ринку, які пропонують найбільш відомі на сьогодні страхові компанії (табл. 2.3).

Як видно з таблиці 2.3, більшість страхових компаній (АХА Страхування, АСКА, ОРАНТА, ІНГО Україна, Альфа Страхування, ТАС, Універсальна) налагодили продаж страхових продуктів в «он-лайн» режимі. Страхові послуги, які пропонують через мережу інтернет, в Україні включають майнове, особисте страхування та страхування відповідальності. Найбільш розповсюдженими в Україні такі страхові продукти, як страхування подорожуючих за кордон, медичне страхування, КАСКО, обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів, страхування майна фізичних осіб тощо. Найбільш просту процедуру придбання полісу серед усіх перелічених має автострахування [81].

В сфері інтернет-страхування деякі компанії використовують мобільні версії страхового порталу та додатки, що дає можливість зайти на веб-сайт через смартфон чи кишеньковий персональний комп'ютер. Першою такою компанією стала страхова компанія «ВТБ Страхування».

Для покращення своєї роботи страхова компанія «АСКА» розробила додаток «Мобільний страховий агент», який дає можливість оформити і продати страховий поліс за допомогою телефону чи планшету, що полегшує процедуру введення до інформаційної бази страхової компанії необхідних даних, зменшення паперового документообігу, ухилення від введення обліку та звірки страхових полісів, забезпечення швидкої їх оплати. Інформація про використання інтернет-простору окремими страховими компаніями України подано в табл.2.4.

Як свідчать дані табл. 2.4 страхові компанії України використовують різні інтернет ресурси для інформування потенційних споживачів про свої страхові продукти. Доволі виправданим, на нашу думку, є використання соціальної мережі Facebook, Twitter, а також мобільних додатків Viber, Instagram, PlayMarket, WatsApp [87].

Пропозиція послуг страховими компаніями України «в живу» та «он-лайн» станом на 2022 рр.

Таблиця 2.3

Форма страхування		Обов'язкове		Добровільне	
Вид страхових	АСКА	Оформлення страхових послуг «в живу»	Оформлення страхових послуг «он-лайн»	Оформлення страхових послуг «в живу»	Оформлення страхових послуг «он-лайн»
Страхування автотранспорту відповідальності		+	+		
		+	+		
Страхування цивільної відповідальності		+	+		
		+	+		
Обов'язкове страхування цивільно-страхованні		+	+		
		+	+		
Каско		+	+		
		+	+		
Страхування «Зелена картка»		+	+		
		+	+		
Медичне добровільне страхування		+	+		
		+	+		
Страхування від нещасних випадків		+	+		
		+	+		
Страхування майна		+	+		
		+	+		
Страхування фінансів		+	+		
		+	+		
Страхування відпові-вдал. власників собак		+	+		
		+	+		
Туристичне страхуван.		+	+		
		+	+		
Страхування вантажів і багажу		+	+		
		+	+		
Обов'язкове авіастримування		+	+		
		+	+		
Морське страхування		+	+		
		+	+		
Відповідальність судновласника		+	+		
		+	+		
Агрострахування		+	+		
		+	+		
Страхування компані		Оформлення страхових послуг «в живу»		Оформлення страхових послуг «он-лайн»	
		Оформлення страхових послуг «в живу»		Оформлення страхових послуг «он-лайн»	
АСКА		+	+		
ОРАН-ТА		+	+		
PZU Україна		+	+		
ІНГО Україна		+	+		
Універсальна		+	+		
ТАС		+	+		
АХА СТРАХУВАННЯ		+	+		
ПРО-ВІДНА		+	+		
Альфа страхування		+	+		
Українська страхова група		+	+		

Таблиця 2.4

Інформація про використання інтернет-простору окремими страховими компаніями України [89]

Страхова компанія	Кількість запитів за місяць в пошуковій системі «Google»	Інтерне-ресурси
АСКА	325	Facebook, PlayMarket
ОРАНТА	638	Facebook
PZU Україна	444	Facebook, YouTube, Instagram
ШНГО Україна	100	Facebook, Google+, Twitter
Універсальна	572	Facebook, Google+
ТАС	310	Viber, Telegram, WatsApp
Альфа страхування	681	Facebook, Viber
Українська страхова група	271	Facebook, Twitter, YouTube, Instagram
Провідна	207	-

Увагу страховикам слід звертати на прозорість та доступність інформації про фінансовий стан компанії на її сайті або іншому інтернет-ресурсі, організувати форуми, де б страхувальники ділилися б думками та відгуками щодо роботи компанії в режимі реального часу, ставити запитання щодо діяльності компанії як її працівникам так і страхувальникам, які користуються її послугами. Потребує особливої уваги з боку страховиків підвищення думки і вражень про страхову компанію існуючих споживачів та зростання якості наданих послуг.

Новацією на ринку інтернет-страхування в Україні є електронна біржа в сфері перестрахування «FlyRe», яка надає учасникам страхового ринку нові можливості в перестрахуванні і дозволяє в он-лайн режимі передавати та приймати ризики із застосуванням методу аукціону. Користуватися системою можливо з будь-якого комп'ютера, планшета або смартфона з доступом до інтернету. Перевагами системи «FlyRe» є легкість і мобільність у використанні системи; автоматизація процесів перестрахування; швидкість перестрахування; зниження витрат на перестрахування ризиків; перестрахування ризиків за

допомогою автоматизованої системи документообігу; активну участь на ринку; можливість контролю за процесами перестраховання, а також їх аналізу за допомогою наявності статистики [53].

Негативно впливають на інтернет страхування такі фактори, як: низька страхова культура; недостатнє володіння інформацією споживачами страхових послуг про всі можливості страхування; перевага традиційним способам купівлі товарів.

Страхові компанії для ефективного функціонування повинні врахувати: досвід здійснення прямих продажів, досвід управління колл-центром, диверсифікацію страхових продуктів, інформаційні технології, інвестиційні, адміністративні можливості, ресурси та інтерес клієнтів до купівлі страхових продуктів в он-лайн режимі, а також різноманітність способів продажу та поширеність оплати банківськими картами. Але слід пам'ятати, що не всі види страхування здійснюються віртуально, оскільки більшість із них не підлягає регулюванню.

Сповільнює розвиток інтернет-страхування рівень забезпечення користувачів комп'ютерним обладнанням та можливість швидкісного доступу до мережі інтернету. Варто відзначити, рівень доступу до інтернету в домогосподарствах України складає 45-50%, у той час як середньоєвропейський показник складає 65-70 %. [64].

Недовіру до користувачів ставлять електронні платежі, адже ризики пов'язані з інтернет-розрахунками залишаються дуже високими. На сьогодні спостерігається слабе забезпечення віртуальних платіжних систем в Україні, за допомогою яких можна здійснити розрахунок між двома сторонами економічних відносин.

Застосування електронного підпису та електронного документообігу залишається проблемою, адже відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» електронним документам надається юридична сила, рівна силі документів на паперових носіях. Однак у Законі України «Про страхування» та Цивільному Кодексі зазначається, що страховий

договір повинен бути складений у письмовій формі, як наслідок, договір, укладений в мережі інтернет, який має електронну форму, не можна розглядати як поняття «складання договору в письмовій формі». Отже, не дотримання форми договору робить його недійсним [12; 23; 43], тому нормативно-правове регулювання даної проблеми має важливе значення.

Враховуючи вищезазначене можна сформувати SWOT-аналіз, який дозволяє визначити внутрішні та зовнішні фактори впливу на страховий ринок (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

SWOT-аналіз українського ринку страхових послуг

	Сильні сторони:	Слабкі сторони:
Внутрішні фактори	<ul style="list-style-type: none"> - розвиток нормативної бази регулювання ринку - поступове зростання страхової культури населення - різноманітність страхових компаній та продуктів - зростаючий попит на страхування, зокрема страхування життя та медичне страхування - використання новітніх технологій для покращення обслуговування клієнтів 	<ul style="list-style-type: none"> - недостатня фінансова стійкість страховиків - обмеження страхового покриття в окремих сегментах ринку - низький рівень довіри населення до страхових компаній - недостатній рівень фінансової грамотності серед населення - відсутність страхових продуктів, що відповідають специфіці українського ринку
	Можливості:	Загрози:
Зовнішні фактори	<ul style="list-style-type: none"> - збільшення попиту на фондові страхові послуги - поява нових видів страхування під впливом інновацій - поглиблення співпраці з іноземними компаніями - використання технологій Інтернету та мобільних додатків для покращення доступності та зручності страхових послуг. - партнерство з іншими галузями для створення інтегрованих рішень 	<ul style="list-style-type: none"> - погіршення економічної ситуації внаслідок війни - зменшення чисельності населення внаслідок війни - посилення конкуренції з боку іноземних страховиків - витік капіталу за межі країни через офшори - зміни в законодавстві та регулюванні, які можуть вплинути на умови діяльності страхових компаній

На основі проведеного SWOT-аналізу українського ринку страхових послуг можна зробити наступні висновки. Ринок страхових послуг має можливості для подальшого розвитку за рахунок зростання обізнаності та страхової культури населення, а саме фінансової грамотності. Проблеми на страховому ринку пов'язані з недостатньою фінансовою стійкістю страхових компаній, зменшенням кількості клієнтів через окупацію частини території України, виїзд населення закордон, загибель військових і цивільного населення.

Для зменшення негативного впливу та для розвитку ринку страхових послуг необхідно посилити вимоги щодо капіталізації страховиків, запровадити систему гарантування страхових виплат, створити рівні умови конкуренції між учасниками ринку, стимулювати розробку спільних страхових продуктів із банками та ритейлом, доповнити традиційні послуги онлайн-каналами продажу та супроводу клієнтів [45].

PEST-аналіз є ефективним інструментом для вивчення впливу політичних, економічних, соціокультурних та технологічних факторів на ринок. Враховуючи специфіку ринку страхових послуг в Україні в умовах конфлікту, розглянемо вплив кожного з чотирьох аспектів PEST (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

PEST-аналіз українського ринку страхових послуг

Політичні фактори:	Економічні фактори:
<ul style="list-style-type: none"> - політична нестабільність та ризик пов'язані з війною - зміни в законодавстві та регулюванні страхової галузі - політичні реформи, які можуть вплинути на економічну ситуацію країни 	<ul style="list-style-type: none"> - економічна нестабільність та зміни курсу національної валюти. - рівень доходів населення та його спроможність оплачувати страхові послуги. - вплив інфляції та інших економічних факторів на страхові премії
Соціальні фактори:	Технологічні фактори:
<ul style="list-style-type: none"> - зростання свідомості про важливість страхування серед населення - зміна демографічних та соціокультурних тенденцій - розвиток інтернет-технологій та цифровізація суспільства 	<ul style="list-style-type: none"> - використання інноваційних технологій для покращення обслуговування клієнтів - застосування штучного інтелекту та аналітики даних для прогнозування ризиків - розвиток мобільних додатків та онлайн-платформ для продажу страхових продуктів

Отже, провівши PEST-аналіз, можна зробити наступні висновки. Політична та економічна нестабільність створюють значні ризики для страхового бізнесу. Тому необхідно відстежувати зміни та вживати заходи для хеджування ризиків. Війна та економічна криза негативно впливають на доходи населення та попит на страхові послуги. Страховим компаніям потрібно адаптувати цінову політику та продуктову лінію з врахуванням фінансових можливостей клієнтів. Розвиток технологій відкриває можливості для інновацій та залучення нових клієнтів онлайн, тому слід активно інвестувати в діджиталізацію. Для мінімізації наслідків політико-економічної кризи потрібно оптимізувати витрати, диверсифікувати портфель та партнерську мережу.

Незважаючи на виклики, є можливості для розвитку бізнесу через діджитал-трансформацію та освоєння нових ніш страхового ринку [88].

Зважаючи на затяжний характер військових дій на території України страховим компаніям потрібно враховувати їх негативний вплив на свою діяльність.

2.3. Аналіз нормативно-правової бази, що регулює цифрову фінансову інклюзію в Україні

Україна зробила перші кроки в розбудові фінансової інклюзії ще в 1996 р. шляхом започаткування спільних з міжнародними картковими платіжними системами проектів емісії платіжних карток, впровадження зарплатних, пенсійних проектів, розвитку мережі прийому безготівкових платежів та прийняття в 1999-2013 рр. відповідних законодавчих та нормативно-правових актів.

В період 2014-2018 рр. в Україні інтенсивне впровадження інноваційних платіжних інструментів (цифрових карток, мобільних гаманців, безконтактних платежів тощо) та сервісів відбувалося в одиничних випадках за рахунок значних власних інвестицій учасників ринку, а також в результаті впровадження

платіжними системами та міжнародними компаніями проєктів MasterPass, Visa Checkout, G-PAY, Apple Pay.

Варто зазначити, що у період з 2019 року і до сьогодні в Україні задіяні всі регуляторні інстанції щодо регулювання цифрової фінансової інклюзії. З позиції регуляторних інститутів в процесі формування та реалізацій регуляторних заходів, важливим є розмежування повноважень щодо вжиття заходів з активізації розвитку фінансової інклюзії (табл. 2.7) [67].

Таблиця 2.7

Регуляторні напрями активізації розвитку фінансової інклюзії в Україні

Регуляторна установа	Рекомендовані заходи
Кабінет Міністрів України	Взаємоузгодження програм запровадження безготівкових розрахунків на умовах забезпечення доступу до мережі Інтернет у віддалених географічних районах та забезпечення їх
	Сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності споживачів шляхом формування осередків фінансової культури в родині, школі, громаді
Національний банк України	Забезпечення впровадження програм виваженої оптимізації відділень банків з рівномірним географічним їх розподілом
Міністерство освіти і науки України	Розробка механізму підтримки клієнтів у вирішенні проблемних питань, пов'язаних з обслуговуванням рахунків у дистанційному режимі (заміни картки, звірки даних, отримання довідок, зміни депозитного плану)
Міністерство соціальної політики України	Розробка та впровадження заходів щодо підтримки окремих категорій населення в оволодінні навичками дистанційного користування фінансовими послугами
Міністерство розвитку громад та територій України	Запровадження моніторингу потреб населення громад у фінансових послугах, сприяння поширенню використання дистанційного банкінгу
	Сприяння поширенню мережі банкоматів та платіжних терміналів у віддалених географічних районах надання приміщень для їх встановлення тощо)
	Розробка регіональних та місцевих програм цифрової грамотності із залученням мережі закладів загальної середньої освіти для підвищення цифрових компетенцій окремих категорій населення
Міністерство цифрової трансформації України	Співпраця з основними провайдерами телекомунікаційних послуг для оптимізації їхньої взаємодії щодо забезпечення доступу до мережі Інтернет, налагодження партнерства з територіальними громадами у цій сфері

Так, Національним банком України розроблена Національна стратегія та заходи з підвищення фінансової грамотності і розвитку безготівкової національної економіки, котра реалізується через взаємодію трьох ключових контрагентів:

1) регуляторні інститути та держава (сприяють залученню різних категорій споживачів до взаємодії в межах економічної системи шляхом розбудови регулятивної платформи функціонування фінансової системи);

2) провайдери фінансових послуг (забезпечують ефективне функціонування ринку фінансових послуг на умовах максимальної диверсифікації);

3) споживачі фінансових послуг (забезпечують ефективне використання фінансових послуг, сприяють зміцненню стійкості фінансових інститутів) [54].

В Україні близько десяти років тому почали на освітньо-політичному рівні визнавати проблеми цифрової доступності й намагатися вирішувати їх на законодавчому рівні та шляхом впровадження довготривалих проектів та ініціатив.

Цифрова доступність – ключовий етап на шляху до цифрової інклюзії як сучасної концепції суспільства, яка стосується здатності його окремих осіб і груп отримувати доступ до цифрових технологій і ефективно використовувати їх незалежно від їхньої чутливості.

У сучасну цифрову епоху доступ до технологій і цифрова фінансова грамотність є важливими для соціальної, економічної та політичної участі неоднорідних з точки зору можливостей та соціальної чутливості представників суспільства. Однак не всі мають рівний доступ до технологій, що створює своєрідний «цифровий розрив» [67].

На жаль, незважаючи на зусилля щодо розширення цифрового доступу до державних та неурядових послуг в Україні, доступність, брак цифрових навичок і компетенцій, а також обмежений доступ до пристроїв з підтримкою Інтернету залишаються ключовими перешкодами в масштабах усієї держави.

Якщо розглядати доступність цифрового простору України поза актуальним військово-політичним контекстом, то все ж доречно відзначити деякі перспективні стратегії, які почали втілюватися ще до початку військового вторгнення Росії на територію України.

Визначним і перспективним процесом є проєкт DT4UA, або «Цифрова трансформація для України». Він започаткований Європейським Союзом для підтримки зусиль України з цифрової трансформації. Проєкт реалізує консорціум чотирьох провідних європейських компаній у сфері цифрових технологій: EY, CIVITTA, EPAM та GIZ. DT4UA і є частиною ширшої програми підтримки економічного розвитку України Європейським Союзом. Віддалена мета – побудова процвітаючого, сучасного та демократичного суспільства [80].

Нарешті, у сфері цифрових навичок DT4UA працює над підвищенням цифрової грамотності та сприянням розвитку кваліфікованої робочої сили в Україні. Це включає розробку цифрових освітніх програм, сприяння навчанню цифрових навичок і налагодження партнерства між приватним сектором і навчальними закладами.

Нормативно-правове регулювання страхової діяльності виступає важливою складовою системи управління цифровими фінансами, зокрема її забезпечувальної підсистеми. Адже регулювання в частині управління цифровими фінансами реалізується переважно через формування законодавчої і нормативної бази щодо здійснення регламентації страхової діяльності. Цей вид регулювання має місце на міжнародному, національному та внутрішньорганізаційному рівнях (рис.2.6) [83].

На міжнародному рівні страхова діяльність регулюється Директивами Європейського Союзу. Відповідно до Директив Першого покоління було встановлено єдину термінологію та класифікацію, що застосовується в страховому законодавстві для країн Європейського Союзу. Також передбачалось встановлення вимог щодо формування та складу страхових резервних фондів, а також розміщення активів, які покривають страхові резервні фонди. Директиви Другого покоління визначили принципи оцінки фінансового стану страхових компаній та правила нагляду за страховою діяльністю.

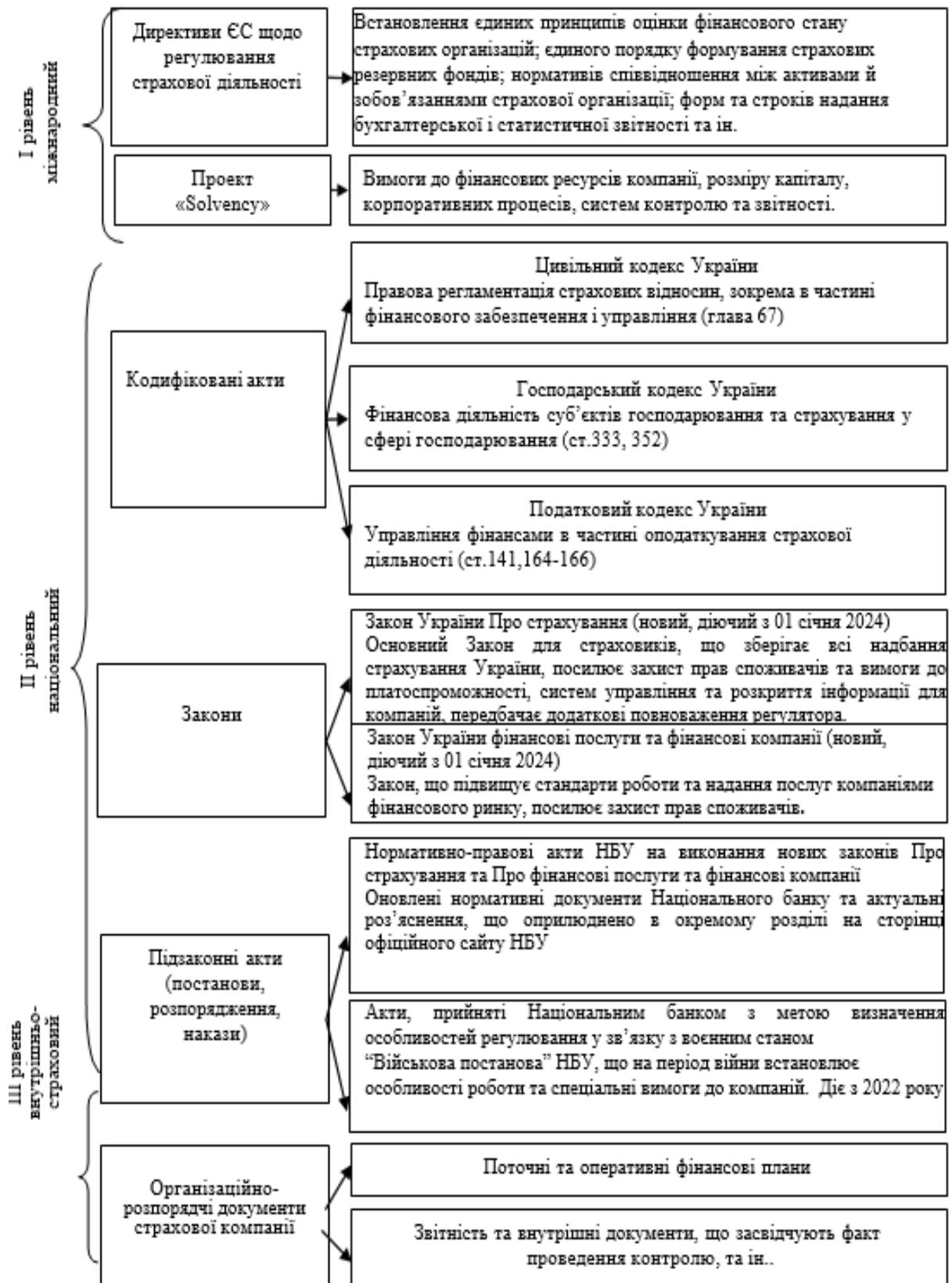


Рис.2.6. Нормативно-правове регулювання страхування у сфері управління цифровими фінансами страхових компаній

Остаточно сформували основи регламентації у сфері страхування Директиви Третього покоління. В їх основу покладено: взаємне визнання систем правового регулювання страхової діяльності держав ЄС; здійснення нагляду за діяльністю страхових організацій, включно з фінансово-правовим регулюванням; зміну умов інвестування коштів зі страхових резервних та гарантійних фондів. Міжнародний рівень нормативно-правового регулювання доповнює проект «Solvency», розроблений Європейським комітетом нагляду за страховими ринками і пенсійними системами. Проект «Solvency» складається з двох частин. «Solvency I» забезпечив контроль норм платоспроможності страховиків, проте значно потужніший за своїм ідейним змістом проект «Solvency II». Тому що він заснований на оцінці інвестиційного ризику системи, а також правил, що стосуються власних засобів суб'єктів страхування. «Solvency II» встановив вимоги до: фінансових ресурсів компанії, запасу платоспроможності, корпоративних процесів, систем контролю, єдиної форми звітності [84].

Основою регулювання страхової діяльності на національному рівні виступають:

- 1) кодифіковані акти (Цивільний кодекс України, Господарський Кодекс України, Податковий кодекс України);
- 2) закони (Закон України «Про страхування», Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»);
- 3) підзаконні акти (постанови, розпорядження, накази).

Кодифіковані акти визначають основні правила та особливості регламентації страхової діяльності в Україні. Зокрема, правове регулювання страхових відносин в частині фінансового забезпечення і управління передбачене у Цивільному кодексі України. Господарський кодекс України регулює фінансову діяльність суб'єктів господарювання та страхування у сфері господарювання. Управління фінансами в частині особливостей оподаткування страхової діяльності здійснюється за допомогою Податкового кодексу України.

Варто відзначити, що діяльність страхової діяльності регулюється Законом України Про страхування (новий, діючий з 01 січня 2024). Це основний Закон для страховиків, що зберігає всі надбання страхування України, посилює захист прав споживачів та вимоги до платоспроможності, систем управління та розкриття інформації для компаній, передбачає додаткові повноваження регулятора. Відповідно регламентація управлінсько-фінансових відносин здійснюється даним законодавчим актом у розрізі: рейтингу фінансової надійності, умов забезпечення платоспроможності страховиків, формування та використання страхових резервів, особливостей ведення бухгалтерського обліку та звітності страховиків [97].

Розпорядження, положення та методики, встановлені Національним банком України, що здійснює регулювання у сфері ринків фінансових послуг, покликані деталізувати законодавство у сфері страхування. Національний банк України виступає уповноваженим органом виконавчої влади у системі регламентації страхової діяльності, тому всі нормативно-правові акти затверджені ним є обов'язковими до виконання.

Постанови Кабінету Міністрів України у системі нормативно-правового регулювання страхування визначають основні умови та порядок проведення окремих видів обов'язкового страхування тому можуть мати вплив на фінансове управління страховими компаніями. Нормативно-правове регулювання у сфері фінансового управління на страховому внутрішньо-організаційному рівні безпосередньо залежить від регламентації на міжнародному та національному рівнях, адже навіть організаційно-розпорядчі документи страхової компанії формуються з урахуванням вимог та правил, встановлених у страховій сфері.

Варто відзначити, що страховий ринок в Україні має важливе значення у фінансовій системі країни, оскільки він сприяє економічному розвитку та забезпечує соціальну підтримку населення. На жаль, останні зміни в законодавстві та посилення контролю з боку Національного банку призвели до скорочення кількості діючих страхових компаній. Ці тенденції, спільно з

низьким рівнем платоспроможності серед населення та іншими викликами, створюють проблеми для ринку страхування. Тим не менш, важливо відзначити, що стабільне регулювання та активні євроінтеграційні заходи відкривають нові можливості для адаптації українського страхового ринку до європейських стандартів.

Зокрема, проведений аналіз ринку страхових послуг підтверджує необхідність зменшення витрат страховиків та розвитку цифрових технологій у цій сфері. Цифрове страхування виступає ключовим інструментом, оскільки воно дозволяє підвищити ефективність бізнесу та зробити послуги страхування більш доступними через онлайн-канали. Незважаючи на технічні та правові перешкоди, розвиток інтернет-страхування має потенціал для подальшого зростання, особливо з урахуванням наявності мобільних додатків та інших ресурсів для зручного оформлення полісів.

Крім того, регуляція фінансової інклюзії в Україні отримує активну підтримку від регуляторних органів, що стимулює розвиток цієї сфери. Продовження роботи над формуванням та реалізацією регуляторних заходів буде сприяти подальшому зміцненню та розвитку фінансової інклюзії в Україні.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОЇ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ

3.1. Перспективи розвитку цифрової фінансової інклюзії на страховому ринку України

У сучасних умовах стрімкого розвитку технологій та глобальної цифровізації фінансові ринки, зокрема страховий сектор, стикаються з новими викликами та можливостями. Цифрова фінансова інклюзія відіграє ключову роль у забезпеченні доступу до страхових послуг для широкого кола споживачів, включаючи тих, хто раніше був виключений з фінансових систем. В Україні, де рівень проникнення страхових послуг залишається відносно низьким, впровадження цифрових рішень може суттєво змінити ситуацію.

Цифрові технології можуть надати можливість широким верствам населення користуватися страховими продуктами та послугами, які раніше були недоступні. Перспективи розвитку цифрової фінансової інклюзії на страховому ринку України включають використання мобільних платформ, онлайн-страхування, інноваційних технологій, таких як блокчейн та штучний інтелект. Також важливу роль відіграють державні і приватні ініціативи, спрямовані на підтримку та стимулювання цих процесів. Активна співпраця між урядом, страховими компаніями та технологічними фірмами може сприяти розвитку інноваційних страхових продуктів, підвищенню фінансової грамотності населення та розширенню доступу до страхових послуг, що в кінцевому результаті призведе до зростання рівня фінансової інклюзії в Україні [91].

Враховуючи, що страховий ринок України в цілому не відповідає реальним потребам економіки та прагненням світових страхових ринків, його розвиток залишається уповільненим у глобальному процесі формування світової фінансової системи. Покриття страхового поля в Україні коливається в межах 3%,

тоді як у країнах Західної Європи – понад 90%. Це свідчить про наявність в Україні великих невикористаних резервів для розвитку страхового ринку.

За таких умов розвитку страхування в Україні необхідним стає впровадження динамічного підходу до клієнтоорієнтованості. Під динамічним клієнтоорієнтованим підходом слід розуміти стартовий набір модулів для формування клієнтоорієнтованої системи, яка передбачає її коригування в межах практичної діяльності компанії. Такий підхід буде гнучким і адаптивним до умов зовнішнього середовища та тенденцій на страховому ринку, що є запорукою стабільного розвитку страхових компаній [95].

В умовах цифрової трансформації, ці зрушення приводять до перенесення уваги на цифрову фінансову інклюзію. Впровадження цифрових технологій у страхову галузь може значно підвищити рівень доступності страхових продуктів для широкого кола споживачів, включаючи тих, хто раніше був виключений з фінансових систем. Цифрова фінансова інклюзія передбачає використання мобільних платформ, онлайн-страхування, інноваційних технологій, таких як блокчейн та штучний інтелект.

В Україні, де рівень проникнення страхових послуг залишається низьким, впровадження цифрових рішень може суттєво змінити ситуацію. Розвиток цифрової фінансової інклюзії на страховому ринку України включає активну роль державних і приватних ініціатив, спрямованих на підтримку та стимулювання цих процесів. Активна співпраця між урядом, страховими компаніями та технологічними фірмами може сприяти розвитку інноваційних страхових продуктів, підвищенню фінансової грамотності населення та розширенню доступу до страхових послуг [98].

Таким чином, впровадження динамічного клієнтоорієнтованого підходу в поєднанні з цифровою фінансовою інклюзією є ключовими факторами для зростання та стабільного розвитку страхового ринку в Україні. Це дозволить не лише підвищити рівень проникнення страхових послуг, але й забезпечити стійкість та конкурентоспроможність українських страхових компаній у глобальному фінансовому середовищі.

Для вивчення цифрової фінансової інклюзії страхового ринку України було проведено власне соціологічне дослідження (шляхом анкетування) потенційних покупців страхових послуг та активних страхувальників (форма – Додаток А). Метою проведеного дослідження стало визначення: відсотку населення, що користується страховими послугами; фактори впливу на вибір певного страхового продукту страхувальником, якість обслуговування. В опитуванні прийняли участь 105 осіб. Результати даних опитувань згруповано та представлено на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Відсоток користувачів страхових послуг в загальній кількості респондентів (складено на основі анкетування)

Аналіз результатів опитування засвідчив, що 61 % респондентів користувалися страховими послугами, серед яких 45% – користуються страховими послугами сьогодні. Проте лише 11 % опитаних зі загальної кількості користувачів страхових послуг обирають добровільні форми страхування, такі, як страхування майна, медичне страхування, страхування на дожиття до певного віку та ін. В свою чергу, переважна більшість споживачів страхових послуг використовують лише поліси, що покривають обов'язкові види страхування, зокрема страхування відповідальності власників транспортних засобів (рис. 3.2).

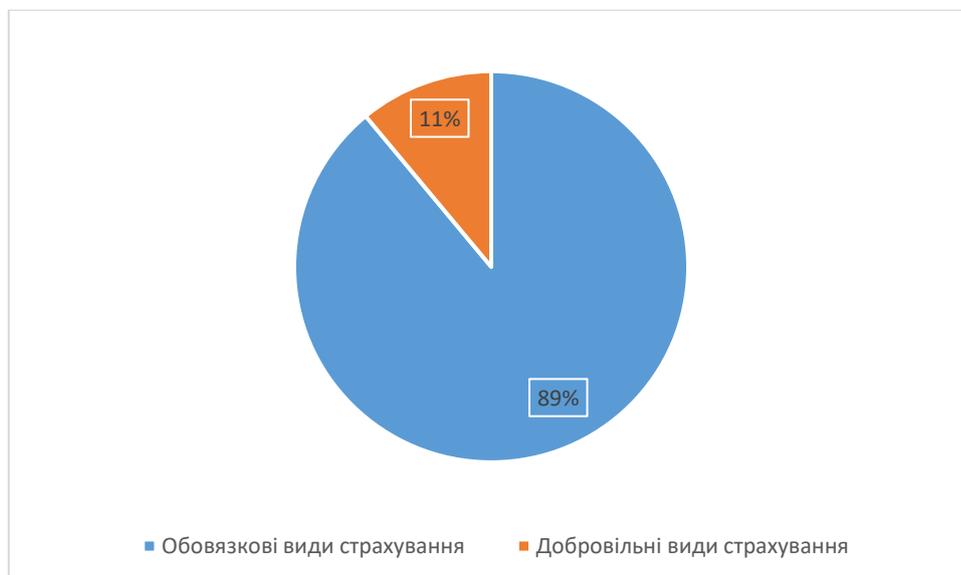


Рис. 3.2. Співвідношення обов'язкових та добровільних видів страхування, які обирають користувачі страхових послуг (складено на основі анкетування)

Результати анкетування свідчать, що страхові компанії мають впроваджувати нові підходи для розширення кола клієнтів. Наприклад, налагоджувати контакт з потенційними клієнтами за допомогою методів цифрової фінансової інклюзії, що потребують первинного дослідження потреб та запитів потенційних користувачів страхових послуг. Відповідно до опитування, встановлено, що потенційні та активні користувачі серед основних факторів впливу вибору страхової компанії звертатимуть першочергову увагу на ціну страхового продукту, зручність оформлення, зокрема в онлайн-кабінеті, а також на позитивний попередній досвід свій /знайомих/інших споживачів.

Таким чином, впровадження методів цифрової фінансової інклюзії дозволить страховим компаніям краще розуміти та задовольняти потреби клієнтів, що в свою чергу підвищить їхню конкурентоспроможність на ринку (рис. 3.3) [100].

Відповідно до рис 3.3. встановлено, що споживачі страхових послуг виділяють елементи спрямування фінансової інклюзії та цифровізації компанії під час вибору страхової компанії.

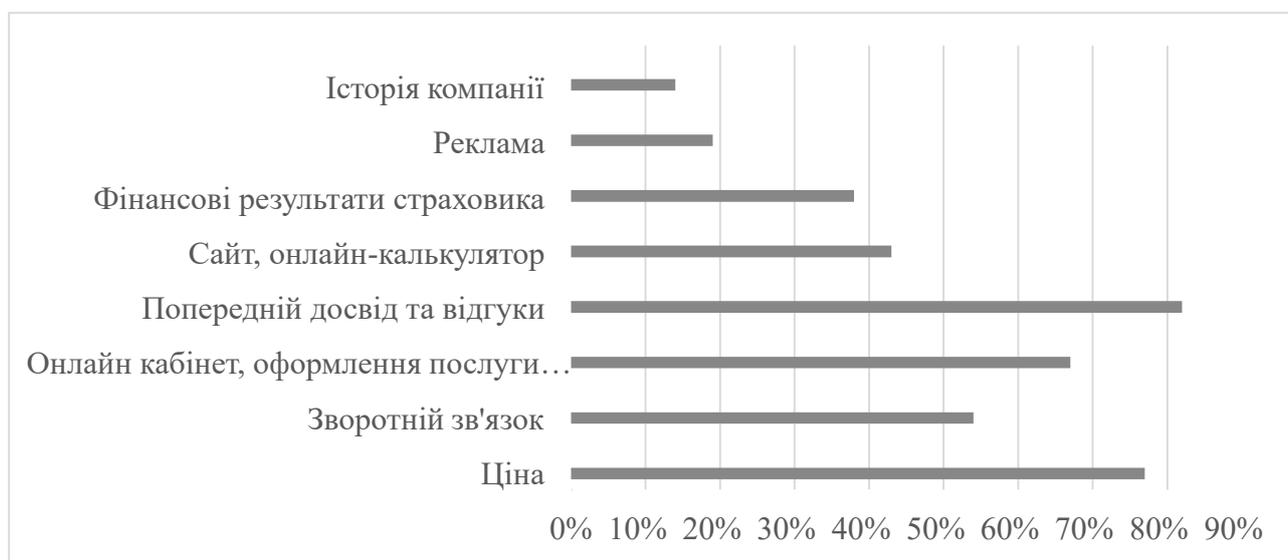


Рис. 3.3. Елементи впливу на вибір страхової компанії потенційним страхувальником (складено на основі анкетування)

Наступним етапом дослідження є визначення елементного складу динамічної модульної системи цифрової фінансової інклюзії. При впровадженні фінансової інклюзії у практику страхової компанії необхідно враховувати специфіку страхової діяльності як виду послуг та особливості взаємодії з клієнтами, що є однією з конкурентних переваг на ринку страхових послуг [94].

Цифрова фінансова інклюзія є важливим компонентом цієї системи, оскільки вона забезпечує доступ до страхових послуг для ширшого кола споживачів завдяки використанню цифрових технологій. Наприклад, використання мобільних додатків, онлайн-платформ та інших цифрових інструментів може значно підвищити доступність і зручність страхових послуг.

Таким чином, у межах реалізації страхового інтересу ми розробили модель динамічної модульної системи цифрової фінансової інклюзії та визначили її вплив на управління фінансами страхової компанії. Впровадження системи управління фінансами страхової компанії, яка працюватиме на основі розробленого модульного підходу до фінансової інклюзії, дозволить забезпечити:

1. Формуванню фінансової стратегії страхової компанії з урахуванням страхових інтересів страхувальників. Завдяки цифровій фінансовій інклюзії

можна точніше визначати потреби клієнтів і розробляти продукти, що відповідають їхнім очікуванням.

2. Можливості страхової компанії оперативно реагувати на негативні зміни у зовнішньому фінансово-економічному середовищі та розширювати клієнтську базу. Використання цифрових інструментів дозволяє швидше адаптуватися до змін, що відбуваються на ринку, і впроваджувати нові страхові продукти відповідно до вимог часу.

3. Коригування фінансової стратегії з урахуванням трансформації зовнішнього середовища. Динамічна модульна система фінансової інклюзії забезпечує гнучкість, що дозволяє страховим компаніям коригувати свої фінансові стратегії в реальному часі відповідно до змін у зовнішньому середовищі [96].

Отже, динамічна модульна система цифрової фінансової інклюзії передбачає кілька ключових етапів і компонентів, що забезпечують її ефективне функціонування:

1. Формування основи (каркасу) запропонованої системи – вибір компонентів та характеристика модулів для кожного компонента:

– Ідентифікація ключових компонентів – визначення основних складових, таких як цифрові платформи, мобільні додатки, онлайн-платформи для продажу та обслуговування страхових продуктів, інтеграція з банківськими системами та іншими фінансовими установами.

– Характеристика модулів – детальний опис функціональних можливостей кожного модуля, включаючи можливості для автоматизації процесів, забезпечення безпеки даних, зручність користування для клієнтів та інші важливі аспекти.

2. Поєднання модулів. Коли фінансова інклюзія буде забезпечена, страхові компанії зможуть, відповідно до умов динамічного ринкового середовища, вибирати необхідні модулі та створювати власну систему, а також коригувати модульний склад за потреби.

– Гнучкість у виборі модулів: страхові компанії мають можливість вибирати ті модулі, які найкраще відповідають їхнім потребам та специфіці діяльності. Це дозволяє створити індивідуалізовану систему, яка ефективно обслуговуватиме клієнтів.

– Адаптивність до ринкових умов: система передбачає можливість швидкого коригування модульного складу залежно від змін у зовнішньому середовищі, що дозволяє компанії залишатися конкурентоспроможною та оперативно реагувати на нові виклики і можливості.

На рис. 3.4 запропоновано шестикомпонентну модульну систему цифрової фінансової інклюзії, проте на практиці кожна страхова компанія може варіювати компоненти та модулі відповідно до стратегічних цілей та видів страхування

Першим та провідним компонентом запропонованої системи встановлено цільовий компонент, який призначений для формування стратегії цифрової фінансової інклюзії страхової компанії. Цей компонент відіграє ключову роль у забезпеченні доступності страхових послуг для широкого кола споживачів, зокрема тих, хто раніше був виключений з фінансових систем [33].

Практики страхової галузі розглядають цей компонент через призму програмного забезпечення та технічних систем – складних програмних комплексів, що забезпечують накопичення та аналіз інформації про клієнтів страхової компанії, а з боку клієнтів – підвищення рівня фінансової обізнаності та можливості її застосування на практиці. Використання таких технологій, як блокчейн та штучний інтелект, дозволяє створювати інноваційні рішення для аналізу та управління даними, що підвищує ефективність операцій та рівень довіри клієнтів.

Проте, вважаємо, що навіть досконалий технічний комплекс потребуватиме використання ідеї, яка об'єднає усі ресурси страхової компанії та забезпечить формування порядку взаємодії з клієнтами. Така ідея має включати стратегічне планування, орієнтоване на задоволення потреб клієнтів, розвиток нових каналів комунікації та обслуговування, а також впровадження сучасних технологій для підвищення рівня цифрової фінансової інклюзії [56].



Рис.3.4. Динамічна модульна система цифрової фінансової інклюзії страхової компанії

Впровадження цільового компонента цифрової фінансової інклюзії дозволить забезпечити:

1. Формування фінансової стратегії страхової компанії з урахуванням страхових інтересів страхувальників: Це передбачає створення фінансових продуктів та послуг, які відповідають потребам та очікуванням різних сегментів клієнтів, що сприяє підвищенню рівня їх задоволеності та довіри.

2. Можливості страхової компанії оперативно реагувати на негативні зміни у зовнішньому фінансово-економічному середовищі та розширювати клієнтську базу: Гнучка система управління дозволяє швидко адаптуватися до нових викликів та можливостей, що виникають на ринку, забезпечуючи стабільність та розвиток компанії.

3. Корегування фінансової стратегії з урахуванням трансформації зовнішнього середовища: Це забезпечує можливість регулярного перегляду та оновлення стратегії з метою відповідності новим умовам ринку та потребам клієнтів [44].

Впровадження цифрової фінансової інклюзії дозволить:

1. Формування основи (каркасу) запропонованої системи. Вибір компонентів та характеристика модулів для кожного компонента. Це включає визначення ключових складових системи, таких як мобільні платформи, онлайн-страхування, інтеграція з банківськими системами та іншими фінансовими установами.

2. Поєднання модулів. Коли фінансова інклюзія буде забезпечена, страхові компанії зможуть, відповідно до умов динамічного ринкового середовища, вибирати необхідні модулі та створювати власну систему, а також коригувати модульний склад за потреби. Це забезпечує гнучкість та адаптивність системи до змін зовнішнього середовища, що дозволяє компаніям залишатися конкурентоспроможними.

Таким чином, динамічна модульна система цифрової фінансової інклюзії не лише сприяє розширенню доступу до страхових послуг, але й забезпечує можливість страховим компаніям оперативно реагувати на зміни ринку та ефективно управляти своїми фінансами. Це створює основу для стабільного

розвитку, підвищення конкурентоспроможності та довгострокового успіху на ринку страхових послуг [58].

Цифрова фінансова інклюзія передбачає створення якісної моделі персоналізації: послуги страхової компанії повинні бути масовими для забезпечення необхідного прибутку та ефективної діяльності. З іншого боку, ці послуги мають бути максимально персоніфікованими, спрямованими на потреби клієнтів страхової компанії. Цільовий компонент визначає напрями управління фінансами страхової компанії.

Цифрова фінансова інклюзія визначає ефективність управління відносинами з клієнтами страхової компанії за ступенем їх лояльності [75], перш за все, нових клієнтів. Це передбачає формування корпоративної культури, де «Новий клієнт = Постійний клієнт». Співробітники страхової компанії зобов'язані забезпечити лояльність нового клієнта та зробити його постійним клієнтом. З іншого боку, якість обслуговування клієнтів повинна бути настільки високою, щоб кожен існуючий клієнт ставав її рекламним агентом, позитивно характеризуючи діяльність та якість послуг страхової компанії. Такий підхід сприяє економії фінансових витрат на рекламу, оскільки основною метою стає задоволення страхових потреб існуючого клієнта [59].

Інформація щодо задоволення страхового інтересу клієнта повинна збиратися, оброблятися та визначати напрями майбутніх дій персоналу страхової компанії. Організаційно це має забезпечуватися визначенням реальних та потенційних потреб клієнта шляхом здійснення: –прогнозування; –анкетування; –тісної співпраці із клієнтами.

Фінансовий компонент фінансової інклюзії формалізовано за допомогою індексу NPS – Net Promoter Score (індекс лояльності клієнта). Індекс NPS як показник вимірювання клієнтської лояльності був запропонований у 2003 році Фредом Райхельдом. Методика NPS ґрунтується на рівні рекомендацій респондентів компанії найближчому колу свого оточення: друзям, родичам, колегам [67]. Зміст методики передбачає: якщо подобається страховий продукт або спосіб ведення бізнесу тієї чи іншої компанії, то клієнт розповсюджує

інформацію про цю компанію. Використання індексу NPS є поширеною тенденцією серед світових компаній-лідерів: American Express, Allianz, Procter & Gamble, T-Mobile, Westpac, Amazon, Apple, Philips, Sony [60].

Методика вимірювання клієнтської лояльності в моделі NPS будується на базі запитань поточним клієнтам компанії, щодо рекомендацій страхового продукту. Клієнт ставить оцінку за шкалою від 0 до 10, де 10 означає «точно порекомендую», а 0 – «точно не порекомендую». На основі цих оцінок клієнтів поділено на три категорії: промоутери, нейтралі та критики.

1) «Промоутери» (promoters), що виставляють оцінки 9 і 10 – це лояльні клієнти, які будуть продовжувати співпрацювати з компанією та рекомендувати її іншим, навіть при нестійкому фінансовому стані.

2) «Нейтралі» (passive clients), що виставляють оцінки в межах 7-8. Вважаються «пасивними» клієнтами, які задовольняють власний страховий інтерес, проте спроможні швидко переключитись на продукти конкурентів.

3) «Критики» (detractors), які виставляють оцінку від 0 до 6 – незадоволені клієнти, які, скоріше за все, не будуть рекомендувати компанію і навіть можуть зашкодити її іміджу, поширюючи негативні відгуки про неї.

Вимірювання NPS дозволяє компаніям отримати чітку картину щодо того, наскільки їхні клієнти задоволені продуктами та обслуговуванням і який вплив це може мати на їхню лояльність та репутацію на ринку [67].

Відповідно до методології NPS, індекс NPS розраховується як різниця між відсотковим співвідношенням "промоутерів" і "критиків". Цей індекс вказує на рівень клієнтської лояльності. Оскільки пасивні клієнти не вважаються або застосовуються в розрахунку, показники пасивних клієнтів не враховуються у цьому відношенні.

Таким чином, підсумкове значення індексу NPS може змінюватися від -100 (якщо всі клієнти компанії – «критики») до +100% (якщо всі клієнти – «промоутери»). Згідно з загальноприйнятою думкою експертів, позитивне значення індексу NPS є показником того, що більше клієнтів рекомендують компанію, ніж критикують її. Значення індексу NPS +50 вважається відмінним,

адже досягнути такого високого показника може бути важко, але це свідчить про високий рівень клієнтської лояльності і задоволеності [53].

Українським страховим компаніям важливо включити розрахунок індексу NPS до спеціалізованих програм з цифрової фінансової інклюзії, оскільки це стане показником успішної реалізації страхових інтересів клієнтів. Організаційний компонент цього процесу передбачає формування системи цифрової фінансової інклюзії, яка відповідала б за проведення та ефективне функціонування цієї програми.

При формуванні цифрової фінансової інклюзії, всі елементи корпоративної культури мають відповідати цільовому компоненту забезпечення даного підходу. Це означає, що не лише технологічні аспекти, а й внутрішні процеси, комунікації та структура компанії повинні бути спрямовані на забезпечення високої якості обслуговування клієнтів та задоволення їхніх потреб у сфері страхування.

Такий комплексний підхід до цифрової фінансової інклюзії дозволить страховим компаніям не лише ефективно виконувати свої функції на ринку, але й підвищить рівень довіри клієнтів, що є ключовим фактором для успішної діяльності в будь-якому секторі фінансових послуг [78].

Український законодавчий контекст не передбачає обов'язку страхових компаній створювати системи комплаєнсу, тому компанії самостійно розробляють і впроваджують власні комплаєнс-політики. Однак, доцільно включати модуль навчання персоналу в систему цифрової фінансової інклюзії страхових компаній. Управління розвитком персоналу та його навчання є ключовим елементом цієї системи, який сприяє ефективності та раціональності використання трудових ресурсів.

Особливо важливою є підготовка позаштатних працівників, таких як страхові агенти, оскільки вони часто відіграють ключову роль у формуванні клієнтської бази страхової компанії. Це означає, що систематичне навчання та стажування цих працівників є необхідним елементом успішної діяльності компанії. Вони мають отримувати актуальні знання про страхові продукти,

процедури продажу та обслуговування клієнтів, а також навички з підтримання високого рівня обслуговування та взаємодії з клієнтами [32].

Забезпечення належного рівня навчання персоналу допомагає страховим компаніям підтримувати конкурентоспроможність на ринку, забезпечуючи якісне обслуговування клієнтів та відповідність всіх процесів законодавчим вимогам.

Комплексний підхід Центру з фінансової інклюзії (Center for Financial Inclusion – CFI) визначає фінансову інклюзію як «стан, за якого кожен, хто може використовувати цифрові фінансові послуги, має доступ до повного набору якісних фінансових послуг, наданих за доступними цінами, зручним способом, з повагою та гідністю» [98]. Тобто, відбувається акцентування на соціальній складовій фінансової інклюзії. Попередньо було визначено, що частка охоплення страхуванням досить незначна і коливається в межах 3%. Саме тому інклюзія страхових компаній може стати модулем при поширенні клієнтоорієнтованого підходу.

Впровадження підходу до цифрової фінансової інклюзії в практичну діяльність страхової компанії потребує конкретних дій та процедур. Для цього можна використовувати наступні методи:

1. Процедурні карти. Це документи, які описують послідовність дій для виконання конкретного завдання або процесу в компанії.

2. Матриці розподілу завдань/ метод «АВС-аналізу». Цей метод допомагає визначити пріоритетність завдань на основі їх важливості та впливу на результативність компанії.

3. Сітьове планування. Це метод планування, який дозволяє визначити залежності між різними завданнями та встановити послідовність їх виконання.

4. Матриця Ейзенхауера. Цей метод допомагає визначити пріоритетність завдань на основі їх важливості та терміновості.

Фінансове планування та прогнозування відіграють ключову роль у впровадженні підходу до цифрової фінансової інклюзії в діяльність страхової компанії. Це вимагає виявлення загальної потреби у фінансових ресурсах для реалізації підходу з цифрової фінансової інклюзії [101].

Фінансове планування дозволяє уникнути зайвих витрат фінансових ресурсів, спрямованих на реалізацію окремих модулів або всієї системи. Планування повинно розпочинатися з аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища, а також поточної фінансової ситуації компанії. Менеджери страхової компанії повинні розуміти своє місце на ринку, конкурентні переваги, недоліки, можливості та загрози, які виникають внаслідок зовнішніх змін.

Для аналізу внутрішнього середовища можна використовувати SWOT-аналіз (аналіз сильних і слабких сторін, можливостей і загроз). Це дозволить ідентифікувати внутрішні ресурси та можливості для подальшого розвитку. Зовнішнє середовище можна проаналізувати за допомогою PESTEL-аналізу (аналіз політичного, економічного, соціального, технологічного, екологічного та правового середовища). Це дозволяє виявити зовнішні чинники, які можуть вплинути на діяльність компанії. Отже, фінансове планування є важливою складовою успішного впровадження підходу до цифрової фінансової інклюзії в діяльність страхової компанії, оскільки воно дозволяє раціонально використовувати фінансові ресурси та забезпечує ефективність фінансових дій [95].

Фінансування є обов'язковим модулем реалізації підходу з цифрової фінансової інклюзії, адже воно передбачає забезпечення страхових компаній необхідними фінансовими ресурсами. У структурі цього модуля важливо визначати джерела та методи фінансування підходу з цифрової фінансової інклюзії.

Фінансове стимулювання передбачає сукупність фінансових відносин, за допомогою яких здійснюється вплив на матеріальні інтереси суб'єктів, в першу чергу, клієнтів, а також працівників. Для страховика фінансове стимулювання стане витратною частиною системи, проте раціонально сформоване стимулювання – покращить ефективність усього страхового процесу [67].

До фінансового компонента також включено модуль фінансового регулювання. Зовнішні регуляторні вимоги здійснюють прямий вплив на цифрову фінансову інклюзію, так наприклад, зовнішнє фінансове регулювання

передбачає зміну ставок оподаткування, що впливає на зростання-зменшення вартості страхового продукту та відповідно на приріст клієнтської бази. Внутрішнє регулювання може стати стимулом та чинником для розвитку клієнтоорієнтованого підходу, якщо його застосовувати в діапазоні балансу інтересів «клієнт» – «страхова компанія».

Всі вищенаведені компоненти та модулі для повноцінної, налагодженої та безперебійної роботи потребують технічних ресурсів, які сформовані у розрізі технічного компонента організації управління відносинами із клієнтами страхової компанії [96].

Відповідно до технічного компоненту можна віднести:

- склад та якість комп'ютерної техніки та засобів зв'язку;
- мережні технології;
- засоби візуалізації;
- автоматизовані системи та сервіси;
- програмне забезпечення.

Перші три модулі, що становлять матеріально-фактичну основу технічного компонента, безпосередньо залежать від фінансових можливостей страхових компаній та їх постійного оновлення. Сучасні гаджети та використання оновлених хмарних технологій сприяють цифровій фінансовій інклюзії, проте вони не є основою операційної, фінансової та інвестиційної діяльності. Використання засобів візуалізації, таких як планшети, нетбуки та інші, дозволяє сфокусувати увагу та наочно представити інформацію щодо співпраці із клієнтами страхової компанії [99].

Застосування сучасних технологій, таких як хмарні рішення та мобільні пристрої, дозволяє страховим компаніям покращувати якість обслуговування клієнтів та оптимізувати внутрішні процеси. Наприклад, використання хмарних технологій дозволяє зберігати та обробляти великі обсяги даних, що підвищує швидкість обробки та доступність інформації. Мобільні пристрої, такі як планшети та нетбуки, роблять робочі процеси більш гнучкими та мобільними, що дозволяє співробітникам працювати з будь-якого місця та в будь-який час.

Використання цих технологій сприяє покращенню взаємодії з клієнтами та партнерами, оптимізації бізнес-процесів та підвищенню конкурентоспроможності страхової компанії на ринку. Водночас, важливо постійно оновлювати технічну базу та інвестувати у вдосконалення системи для забезпечення її ефективності та відповідності сучасним вимогам [55].

Автоматизація процесів у межах підходу з цифрової фінансової інклюзії – важливий та складний процес, оскільки головним результатом має бути підвищення загальної ефективності роботи страховика, що ґрунтується на основі індивідуальних даних страхувальників. Саме тому в основі технічного компонента лежать модулі – автоматизовані системи та програмне забезпечення. Вони забезпечують функціонування усіх компонентів в єдиній структурі. В цілому технічний компонент не повинен розглядатися як мета для впровадження підходу з цифрової фінансової інклюзії, навпаки, це необхідний елемент для більш глибокого рівня розуміння клієнта.

Запропонована система модульного підходу з цифрової фінансової інклюзії дозволяє здійснювати загальне управління страховою компанією в таких напрямках:

- 1) вирішення поточних задач компанії;
- 2) контроль платоспроможності і фінансової стійкості;
- 3) визначення загальної потреби у фінансових ресурсах, прогнозування структури джерел фінансування,
- 4) створення системи контролю за виконанням планів та внесення змін в систему планування;
- 5) прийняття і здійснення рішень, націлених на довгостроковий розвиток компанії;
- 6) контроль діяльності страхової компанії та ін.

Реалізація модульного підходу дозволяє здійснити прогнозний розрахунок; зробити оцінку діяльності страхової компанії як з позиції клієнтів, так і з позиції страховика; комплексно оцінити фінансовий стан страхової компанії з відповідною множиною параметрів управління; оцінити альтернативні стратегії

розвитку страхових операцій. Цифрова фінансова інклюзія додає важливий аспект до цього підходу, сприяючи покращенню доступу до фінансових послуг та підвищенню ефективності страхових операцій через використання цифрових технологій та аналізу даних. Такий підхід дозволяє страховим компаніям адаптуватися до змін у вимогах ринку та підтримувати конкурентоспроможність у сучасному цифровому середовищі.

3.2. Рекомендації щодо покращення рівня цифрової фінансової інклюзії у страхуванні

Цифрова фінансова інклюзія у сфері страхування стала ключовим елементом сучасного розвитку фінансових послуг. Вона сприяє розширенню доступу до страхових продуктів для широкого кола населення, підвищенню ефективності та прозорості страхових операцій, а також зміцненню довіри клієнтів. У світлі швидких технологічних змін і зростаючих очікувань споживачів, страховим компаніям доводиться адаптувати свої стратегії для поліпшення рівня цифрової фінансової інклюзії.

Для більшого залучення споживачів до страхових продуктів, страхові компанії та традиційні посередники можуть використовувати нові технології для задоволення потреб клієнтів, що сприятиме збільшенню потенційних клієнтів. Наприклад, використання технологій текстового та відеочату дозволяє агентам та клієнтам взаємодіяти віддалено. Це не лише зручно для клієнтів, але й дозволяє зберігати час та зусилля обох сторін, що веде до підвищення задоволеності клієнтів та покращення якості обслуговуванням [48].

Крім того, розвиток мобільних додатків та онлайн-платформ для придбання страхових полісів дозволяє клієнтам швидко та зручно здійснювати покупки та отримувати необхідну інформацію. Це сприяє розширенню доступу до страхових послуг, особливо серед молодого покоління та тих, хто переважно користується мобільними пристроями для здійснення фінансових операцій.

Такі інновації в сфері взаємодії з клієнтами допомагають страховим компаніям залучати нових клієнтів, зберігати існуючих, а також підвищувати рівень задоволеності та довіри до їхніх послуг.

Цифрова фінансова інклюзія в сфері страхування стикається з конфліктом між різними каналами продажів, особливо в контексті взаємодії між незалежними агентами та прямими покупцями в Інтернеті. Часто ця взаємодія розглядається як перешкода для страховиків, що реалізують стратегію цифрового розповсюдження. Проте важливо розглядати різні канали не як конфліктні, а як додаткові, якщо кожен з них надає послуги, які оцінюються безпосередньо замовником. Згідно з дослідженням, проведеним IBM в 2017 році, високий рівень інтеграції між каналами може підвищити лояльність клієнтів до страховиків, що в свою чергу може призвести до збільшення продажів [50].

Проте існуючі страхові агрегатори стикаються з певними проблемами. Типова бізнес-модель агрегатора базується на великому обсязі потенційних клієнтів в Інтернеті та максимізації нових конверсій для заробітку разових внесків. Хоча це може призвести до менших та простіших платежів для адміністрування, ніж у випадку комісійних посередників, агрегатори можуть бути мотивовані впливати безпосередньо на рішення клієнтів або стимулювати зростання ринку з метою отримання повторних внесків. Це може створювати проблеми для страховиків, які спираються на прогнозовану віддачу від довготривалих відносин з клієнтами [52].

Цифрова фінансова інклюзія в сфері страхування стикається з рядом викликів та конфліктів, зокрема з розподілом агрегаторів. Ця модель може змусити страховиків пропонувати надто агресивні ціни для забезпечення високих позицій у пошукових запитах. Однак такий підхід може привести до непереваги, оскільки клієнти з більш високим рівнем ризику шукають найбільш вигідну пропозицію за доступними та легко порівняними котируваннями. Деякі актуарні консультанти оцінюють, що страховики можуть зазнати до 10% збитків через невикладний вибір у бізнес-агрегаторі порівняно з іншими Інтернет-бізнесами.

Незважаючи на це, деякі агрегатори, такі як Multi.Ua, Giraf.ua, Parasol.ua, Polismart, Oh.ua, розширюють свій вплив на український ринок страхування. Це відбувається за рахунок залучення уваги користувачів через доступ до інформації та можливості звітності через інтернет. Нові технології та розвиток ринку послуг, а також зростання свідомості щодо важливості страхування у молодого покоління, також грають важливу роль у зміцненні цифрової фінансової інклюзії. Це відкриває нові можливості для клієнтів отримати надійне страхове покриття за прийнятними цінами [54].

Цифрова фінансова інклюзія в українському страховому секторі поступово набирає обертів, але ще багато компаній потребують адаптації до нових технологій та підходів. Однак, розвиток інноваційних технологій у страхуванні, відомих як Insurtech, може відкрити нові можливості для модернізації та вдосконалення українського страхового ринку.

Одним із ключових трендів, який може стати важливим для українського страхового сектору, є використання штучного інтелекту (AI) та машинного навчання для автоматизації процесів оцінки ризиків та врегулювання збитків. Це дозволить страховим компаніям ефективніше аналізувати великі обсяги даних та швидше приймати рішення.

Інший важливий тренд – це використання блокчейн технології для забезпечення безпеки та надійності управління даними. Блокчейн може допомогти у виявленні шахрайства та підробки документів, а також у покращенні процесів розрахунків та врегулювання збитків [43].

Також значний вплив на страховий сектор може мати розвиток Інтернету речей (IoT), який дозволяє збирати дані з різних пристроїв та обладнання для оцінки ризиків та виявлення потенційних проблем. Наприклад, за допомогою сенсорів на автомобілях можна відстежувати стиль водіння та уникнути аварій.

Українські страхові компанії також можуть скористатися трендом розвитку мобільних додатків та онлайн-платформ для зручного та швидкого оформлення полісів, спілкування з клієнтами та вирішення питань управління полісами.

Загалом, інтеграція інноваційних технологій у страхову галузь може допомогти українським компаніям підвищити ефективність своєї діяльності, покращити обслуговування клієнтів та збільшити конкурентоспроможність на ринку.

Наступна стратегія складається з декількох етапів, з поясненнями та приблизними результатами.

Етап перший – тотальна діджиталізація.

На першому етапі основний страховий продукт має залишитися більш-менш тим самим, але деякі функції слід довірити цифровим технологіям. Далі – поява носіїв, які змінять базовий страховий продукт і використовуватимуть технології і продукти для автоматизації формування вартості.

Одним з важливих прикладів слід зазначити ідею об'єднання банківської та страхової інформації, що значно спрощує і водночас удосконалює модель обрахунку ризиків [28].



Рис. 3.5. Переваги об'єднання банківської та андеррайтерської інформації

Ця схема дає змогу спростити отримання страховик послуг для страхувальників і пришвидшити процес прийняття рішень страховою компанією. Крім того, банківські дані надають вичерпну інформацію про клієнта,

допомагають сформуванню моделі його поведінки та дають краще уявлення про його ризики [18].

Ті компанії, які демонструють найбільші нововведення, також становлять значну загрозу для традиційних моделей страховиків. Це не тільки тому, що вони роблять речі, які раніше ніхто не робив раніше, а тому, що вони працюють за технологією, яка працює зараз, в той час як традиційні страховики мають ще створити або прийняти інші технологічні платформи.

Процес діджиталізації не слід сприймати як шанс оновитися, просто перемістивши традиційний бізнес в Інтернет. Він пропонує можливість - і вимагає повну трансформацію існуючої бізнес-моделі, і те як страховики проведуть перестановку бізнес-стратегії, швидше за все, визначить, наскільки стійким буде їх бізнес.

Експерти ж запевняють, що для трансформації знадобиться не більше десятиліття і «виживуть» у ній ті, хто створить клієнтоорієнтовану цифрову бізнес-модель [88].

Деякі компанії вже почали вкладати кошти в insurtech, але з неоднозначними результатами. Вони визнали, що не можуть створити технології самі, тому це спонукало їх все частіше розглядати insurtech-стартапи як партнерів, а не як конкурентів.

Очікується, що більшість існуючих технологій, або які будуть впроваджені в наступні роки, будуть інноваційними ланцюжками, які знизять витрати, підвищать ефективність та створять екосистеми, що підтримуватимуть майбутні індустріальні розробки [19].

Для того, щоб почати потрібно спершу визначити які кроки знадобляться страховій компанії в процесі трансформації, визначити проблеми, які потрібно вирішити. Тоді потрібно запитати, що можна і потрібно усунути з існуючої моделі, що можна автоматизувати, що можна передати на аутсорсинг, і уникати рішень, які пропагують відданість концепції замість потенційної прибутковості інвестицій.

Етап другий – екосистеми – це тренд, який здатен вивести страхову галузь на новий рівень.

Орієнтованість на клієнта.

Розробка орієнтованої на клієнта моделі передбачає полегшення ведення бізнесу для них. На сьогоднішній день оплата за цифрові послуги є найбільш болючою частиною і може заважати людям виконувати транзакції (якщо я не можу потримати річ в руках, як я можу платити за неї?).

Біометрична безпека спростила мікротранзакції мільйонам споживачів у всьому світі за допомогою мобільних телефонів або інших портативних пристроїв, і тепер настав час страхуванню зробити крок до цього. Зрештою, прості, безболісні платежі можуть зрушити бізнес у напрямку привабливості та ефективності [92].

Чим швидше і простіше стає транзакція, тим щасливішим і лояльнішим стає клієнт. Просто це людська природа задовольнятися тим, що не ускладнює нашого життя.

Також розширення каналів продажу страхових послуг приваблює клієнтів високим рівнем зручності. Деяким клієнтам важливо уникати взаємодії зі страховими посередниками, тому що це економить час та ресурси. Хтось навпаки цінує можливість отримати пораду під час купівлі страхової послуги.

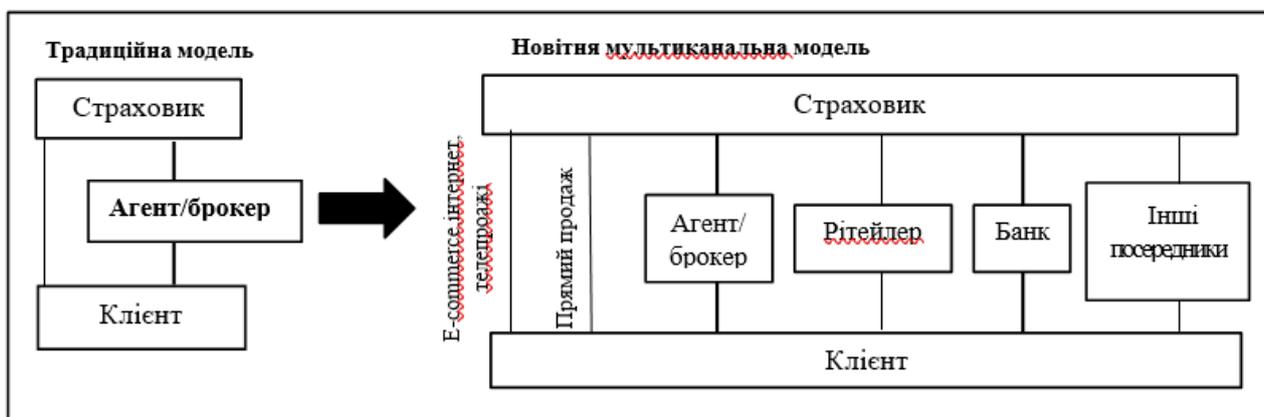


Рис. 3.6. Порівняння традиційної та мультиканальної моделі отримання страхових послуг

На основі даної схеми страхова компанія може розробити мобільний додаток, створити сайт, також додати послугу колл-центру. Інтернет-агрегатори з легкістю витягнуть дані з сайту страховика, а страхові посередники виступлять як в ролі продавців, так і радників.

Для мобільного додатку ідеальною моделлю буде мати функції як самостійної покупки послуги, так і чату з асистентом, де покупець матиме змогу задати необхідні йому питання. А власний кабінет всередині додатку міститиме дані про придбані поліси, строки та умови договору, а також контактні дані колл-центру, де клієнт зможе записатися на прийом до лікаря (актуально для медичного страхування) чи повідомити про страхову подію [17].

Деякі компанії, такі як ARX (в минулому АХА) вже активно використовують власний мобільний додаток, проте на нашу думку, він потребує деяких доробок та зміни інтерфейсу на більш інтуїтивний та привабливий.

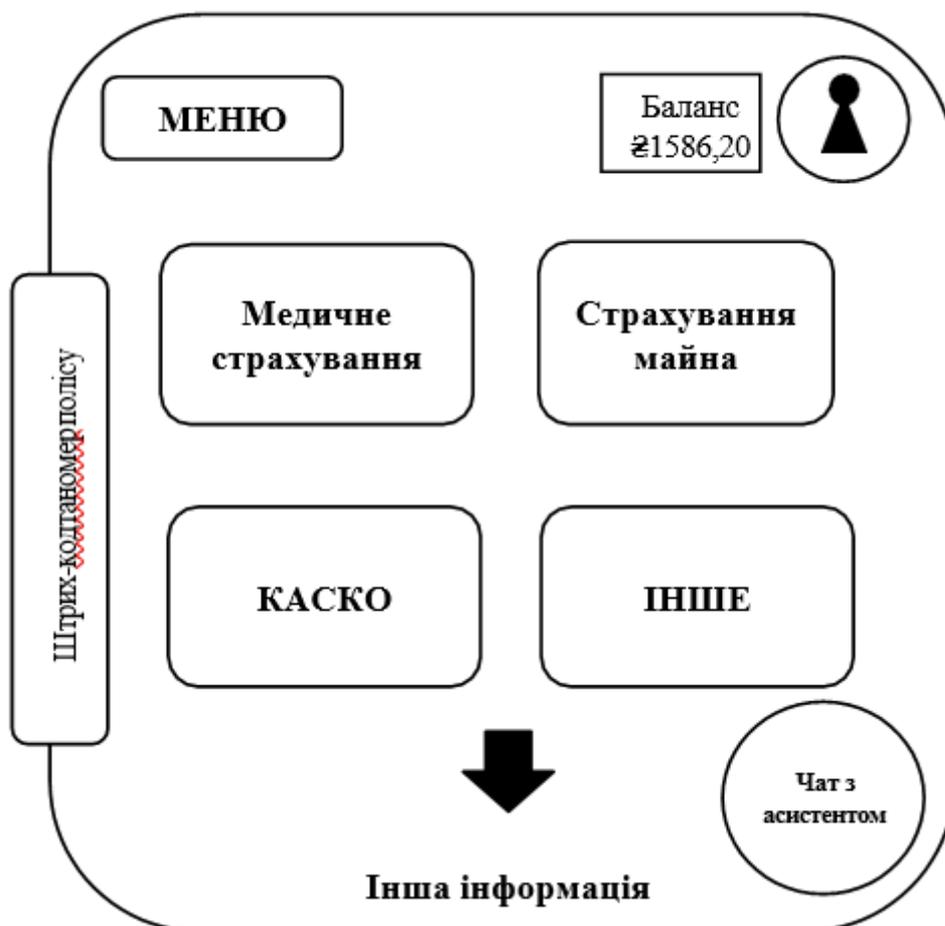


Рис. 3.7. Схема зручного додатку

Мікротранзакції.

Розвиток надійних систем мікротранзакцій допоможе розблокувати ділянки ринків, які мають низький рівень страхового проникнення.

Хоча швидка і проста оплата є важливим фактором, екосистема, яка створюється навколо платформи, ймовірно, буде тим, що утримує клієнтів. Подібно до того, як роздрібна торгівля зосереджується на досвіді, а не просто на продажі одиниць товару, страхування повинно слідувати цьому принципу. Ці екосистеми можуть запропонувати клієнтам єдиний маркет для ведення бізнесу, а простота оплати – лише один важливий компонент для побудови ефективних екосистем. Вони стануть єдиними онлайн-платформами, де клієнти не лише купують страховку, а взаємодіють із соціальними медіа. Китай розробив модель платежів + соціальні + мобільні + дані. Приклад – Tencent з його поєднанням оплати, соціальних медіа та контекстних повідомлень в одному додатку (WeChat). Ця платформа також генерує дані для зворотного зв'язку в аналітичних системах страховиків [25].

Рисунок 3.7 це схема зручного додатку, яка включає можливість проводити мікротранзакції всередині додатку, а також містить усю потрібну інформацію, яку хотіли б бачити клієнти. На головній сторінці розміщені основні послуги страхової компанії для швидкого доступу, а якщо прогорнути сторінку нижче – там буде відображена інформація про прив'язані способи оплати. На сторінці меню можна розмістити контактну інформацію страховика, придбані та діючі послуги, а також умови договорів.

Етап третій – зниження цифрових ризиків.

Страховики прагнуть отримати дані, які допоможуть їм оцінити, а отже, пом'якшити ризики. Зараз вони співпрацюють з клієнтами, змушуючи їх обмінюватися даними на преміальні знижки. У США політика Джона Хенкока пішла на наступний етап – вони почали вимагати дані вашої фізичної активності. Це надає достовірності, це нове джерело для оцінки ризиків, а не просто прихильність щодо розподілу лояльності.

У Європі віддалені консультації з лікарем поширені у Франції і розвиваються у Великобританії. Хоча в даний час це не дозволено в Німеччині, лише питання часу, коли дана практика стане звичною справою і там. В Україні ж нова медична реформа включає і впровадження телемедицини у віддалених областях і селах, де немає можливості швидко доїхати до лікаря. Але це питання все одно необхідно розглядати окремо тому в деяких ситуаціях воно має більше недоліків ніж переваг [29].

Користь insurtech'a в охороні здоров'я очевидна. Зібрані дані дозволяють страховикам зменшити ризик, впливаючи при цьому на взаємно позитивну поведінку клієнта. Клієнт, швидше за все, буде здоровішим і, можливо, навіть проживе довше, тоді як страховик збудує більш повний набір даних. Раннє втручання може запобігти розвитку хронічних станів здоров'я та може забезпечити значну економію претензій. Кращі дані можуть створювати кращі продукти, а також можуть бути використані для усунення точок тертя, які стримують споживачів від придбання страховки, (наприклад, тривалої серії медичних консультацій до узгодження полісу). Доступ до якісних даних про охорону здоров'я пропонує можливість майбутнього, де можна обмінюватися безпечними записами пацієнтів, щоб врегулювати претензії просто та легко, як це відбувається із затриманими рейсами та втраченим багажем.

Якісна охорона здоров'я та профілактика основних захворювань можуть продовжити життя, що добре для страхового бізнесу.

Страховикам потрібно розробляти послуги, щоб взаємодіяти з клієнтами та надавати їм те, що вони хочуть. Страховики життя, які не зможуть знайти місце в межах екосистеми охорони здоров'я протягом найближчих кількох років, швидше за все, зруйнують свої бізнес-моделі. Без доступу до наборів даних, що збираються сьогодні, страховики можуть не мати можливості керувати ризиками або взаємодіяти зі своїми клієнтами [42].

Невеликий прогноз на майбутнє, про який можна прочитати вже зараз: з введенням нових способів захисту власних даних за допомогою розпізнавання обличчя чи відбитку пальців очікується посилення використання геномних та

епігенетичних технологій для визначення біологічного віку клієнта вище його хронологічного.

Це, ймовірно, докорінно змінить спосіб визначення цін на життєву політику та надасть більш точний спосіб оцінки таких факторів, як куріння та вживання алкоголю на довголіття людини.

Етап четвертий – використання BigData та сучасних світових трендів у формуванні нових підходів та нових страхових можливостей.

Бізнес, фінансові компанії, держава, оборона – усі ці галузі на даний момент активно користуються BigData у своїй роботі. Ці дані дають можливість сформувати електронний поведінковий профіль людини, що в майбутньому можна використати для просування контекстної реклами, надання кредитів, виявлення злочинців та терористів тощо. Це на даний момент головне і найбільше джерело, яке дає змогу створювати нові технології, послуги. Дозволяє розвивати науку, дає змогу вивчати психологію і наділяти штучний інтелект новими здібностями [81].

У страхуванні BigData можна використати для інтеграції страхових продуктів в повсякденне життя. Розумні технології здатні зменшити ризиковість пограбувань або нападів. Збір даних з соціальних мереж дає змогу визначити майбутню поведінку людини, його звички та інтереси, щоб запропонувати йому потрібні послуги саме зараз [70].

Наприклад уявний Іван полюбляє екстремальний спорт, що видно по його Інстаграму. Його будинок також оснащений розумними системами, які надсилають йому сповіщення прямо на телефон. Іван працює у банківській сфері, його улюблений колір зелений, він їздить на електросамокаті та багато палить.

Проаналізувавши цю інформацію електронний алгоритм видасть нам наступне: медичні ризики надто високі, тому Іван в кращому випадку отримає звичайний медичний поліс без розширених послуг. А ось що стосується страхування нерухомості, то Іван є перспективним страхувальником з низьким рівнем ризику. Яку роль тут грає колір? Алгоритми контекстної реклами щодня показуватимуть пропозиції саме вашої страхової компанії, адже колір вашого

бренду – зелений, що позитивно вплине на рішення під час вибору страхової компанії.

Компанії можуть купувати зібрані та підготовлені для своєї бізнес-потреб дані у великих компаній, таких як Apple, Samsung, Amazon. Або ж співпрацювати напряму з постачальниками розумних камер, які будуть вкладати в коробку з кожним пристроєм вашу візитівку або дарувати рекламний страховий поліс аналогічно до безкоштовної пробної підписки на якийсь сервіс [56].

В еру підписок на різні сервіси страхування може піти далі і пропонувати свої послуги в такому ж форматі. Це легше сприймається та зручніше у використанні, ніж стандартні процедури. Також можна розглянути соціальні мережі як новий ринок – страхування аккаунтів мільйонними підписками як аналог о будь-якого кібестрахування, або страхування вашої інтелектуальної вартості (картини, книги, музика) від плагіату чи використання без дозволу.

Заключний етап роботи визначив ключові рекомендації для підвищення рівня цифрової фінансової інклюзії страхових компаній, включаючи розширення цифрових каналів зв'язку з клієнтами, вдосконалення цифрових платформ та використання аналітичних інструментів для персоналізації пропозицій. Реалізація цих заходів відбуватиметься на кількох етапах, включаючи тотальну діджиталізацію, розвиток екосистем, орієнтацію на клієнта, зниження цифрових ризиків та використання Big Data для нових страхових можливостей. Ці етапи спрямовані на покращення доступності та якості страхових послуг для всіх клієнтів шляхом ефективного використання цифрових технологій.

ВИСНОВКИ

В процесі аналізу роботи було сформовано наступні висновки.

1. Для виявлення особливостей поняття цифрова фінансова інклюзія було здійснено аналіз дефініції «фінансова інклюзія». На сьогодні сформовано різні підходи щодо визначення даної дефініції. Так, дана категорія досліджується міжнародними фінансовими організаціями, зарубіжними та українськими вченими, державними та регіональними установами. Вектори розвитку фінансової інклюзії розроблені згідно з Стратегією розвитку фінансового сектору України до 2025 року. Національна стратегія фінансової інклюзії (NSFI) вказує на чотири компоненти фінансового включення, а саме: доступ; якість; використання; добробут. Для фінансової інклюзії характерні місце проживання, обмежені знання про фінансові послуги і низький рівень фінансової грамотності, рівень доходів населення, відсутність юридичної ідентичності. В ході аналізу було встановлено, що перелік факторів фінансової інклюзії слід доповнити таким важливим чинником, як рівень довіри до фінансових інститутів.

2. Рівень фінансової інклюзії визначають за допомогою методик: складові фінансової інклюзії або ступені фінансової інклюзії. Але, найбільш комплексні дослідження фінансової інклюзії та змін її рівня за широким переліком показників регулярно проводить Світовий банк. В умовах широкого використання інформаційно-комунікаційних технологій суттєво розширюються можливості використання різноманітних інструментів та з'являються нові можливості для подолання існуючих бар'єрів доступу до фінансових послуг. Відтак, з'являється поняття «цифрова фінансова інклюзія», котре поглиблює та розвиває зміст поняття «фінансова інклюзія».

3. Аналіз міжнародного досвіду у сфері цифрової фінансової інклюзії показав, що цифрові технології є потужним інструментом для розширення доступу до фінансових послуг. Успішні приклади з різних країн демонструють, що впровадження цифрових фінансових послуг може значно підвищити рівень

фінансової інклюзії, сприяти економічному зростанню та покращенню соціальної стабільності.

Зокрема, досвід таких країн, як Кенія, Індія, Китай та Бразилія, показує, що розвиток мобільного банкінгу, цифрових гаманців та фінтех-інновацій може забезпечити фінансові послуги мільйонам людей, які раніше були виключені з традиційної фінансової системи. Важливими факторами успіху є створення сприятливого регуляторного середовища, підтримка з боку уряду та активна участь приватного сектору.

Дослідження також виявило, що цифрова фінансова інклюзія сприяє зниженню трансакційних витрат, підвищенню прозорості фінансових операцій та зменшенню рівня корупції. Крім того, цифрові фінансові послуги допомагають забезпечити фінансову грамотність населення та підвищити його довіру до фінансових інституцій.

З урахуванням міжнародного досвіду, можна зробити висновок, що Україна має значний потенціал для розвитку цифрової фінансової інклюзії. Впровадження кращих світових практик та адаптація їх до українських умов може забезпечити значний прогрес у цій сфері. Особливо важливо зосередитися на розробці ефективної регуляторної бази, стимулюванні інновацій та підтримці співпраці між державним і приватним секторами.

4. На наступному етапі роботи було досліджена дефініція «цифрова фінансова інклюзія», визначена що вона ґрунтується на наступних принципах таких як: просування цифрових фінансових послуг як пріоритетного напрямку розвитку інклюзивних фінансових систем; збалансованість між інноваціями та ризиком для цифрового доступу до фінансових послуг; створення сприятливої правової та регуляторної бази; створення відповідної інфраструктури для безпечного, надійного та дешевого надання цифрових фінансових послуг; запровадження системи захисту прав споживачів та даних; підвищення рівня цифрової та фінансової грамотності та обізнаності населення; сприяння розробки відповідних систем ідентифікації клієнтів в процесі надання цифрових фінансових послуг; моніторинг цифрової фінансової інклюзії.

5. Для ефективного захисту прав споживачів у сфері фінансових послуг необхідна урегульованість діяльності фінансових установ та їхніх агентів, зокрема, при цифровому наданні фінансових послуг. Фінансові установи повинні нести відповідальність за дії своїх агентів та гарантувати відповідність фінансових послуг потребам клієнтів і за доступну ціну. Окрім того, важливо забезпечувати операційну сумісність дистанційних моделей обслуговування, дотримуватися вимог щодо захисту персональних даних та інформації клієнтів, а також збільшувати контроль за ризиками, пов'язаними з управлінням фінансовими даними та здійсненням платежів. Забезпечення цифрового доступу до фінансових послуг для всіх шарів населення є ключовим завданням і може бути реалізовано за допомогою цифрових фінансових продуктів та послуг, цифрових каналів надання послуг і бізнес-моделей обслуговування клієнтів та залучення коштів.

6. Встановлено, що в умовах діджиталізації економіки змінилися потреби страхувальників, тому мета страхових компаній має бути спрямована на задоволення цих потреб. Сучасні клієнти страхових компаній стали більш вимогливими: вони вимагають більш детальної інформації і онлайн-сервісів від страхових компаній. Тому у страховому бізнесі актуалізуються нові підходи до створення бізнес-моделей, продуктів і послуг. Виявлено, що розвиток страхового ринку в Україні все більше залежить від впровадження цифрових технологій. У сучасних умовах цифрові технології стають важливим фактором операційної ефективності та конкурентоспроможності страхового бізнесу, оскільки цифрові технології дозволяють страховим компаніям покращити свої послуги, оптимізувати процеси та забезпечити більш ефективне управління ризиками. Найважливішою перевагою цифровізації є покращення взаємодії з клієнтами та можливість використовувати цифрові страхові рішення для надання персоналізованих страхових послуг клієнтам швидко, зручно та безпечно, а також отримувати доступ до своїх полісів та інших страхових послуг у режимі реального часу. Таким чином, застосування цифрових технологій у страховому бізнесі сприяє підвищенню його ефективності та конкурентоспроможності.

7. Страховий ринок є важливою складовою фінансової системи, що сприяє економічному розвитку, захисту майнових інтересів та соціальній підтримці населення, а формування фінансово включеного суспільства потребує відповідного рівня споживання страхових послуг, особливо в умовах викликів, таких як пандемія COVID-19 та російська агресія, які значно вплинули на діяльність страхових компаній в Україні. Протягом усього досліджуваного періоду спостерігається скорочення кількості страхових компаній, значною мірою через запровадження нормативів платоспроможності у 2018 році та посилення контролю з боку Національного банку України з 2020 року. Ці зміни призвели до добровільного виходу з ринку деяких компаній, анулювання ліцензій та переходу до прозорих структур власності, що стало частиною загальної трансформації страхового ринку в Україні. Дослідження показника проникнення (IPR), який визначається як співвідношення обсягу страхових премій до валового внутрішнього продукту, свідчить про його збільшення на 0,3% у 2022 році до 1,2%, однак загальна тенденція за період 2018–2022 років є негативною і становить 13%, що значно нижче порівняно з європейськими країнами, де IPR коливається від 3% до 11% ВВП, а також про низький рівень щільності страхування в Україні (42,64 дол. США), який у країнах ЄС сягає 2025 євро на особу. Отже, попри негативну динаміку розвитку українського страхового ринку в порівнянні з європейськими країнами через низьку платоспроможність населення та несприятливий соціально-економічний клімат, спричинений російською агресією, стабільне та виважене регулювання НБУ, зростання активів страхових компаній, а також євроінтеграційний напрям розвитку країни забезпечують перспективи адаптації українського страхового ринку до європейських стандартів.

8. Аналіз ринку страхових послуг в Україні переконливо підтверджує необхідність зменшення витрат страховиків та впровадження ефективних стратегій залучення та утримання клієнтів. В цьому контексті цифрове страхування виступає ключовим інструментом, оскільки воно дозволяє підвищити результативність бізнесу та підвищити рівень фінансової інклюзії

завдяки зручному та доступному способу взаємодії з клієнтами через онлайн-канали. Розвиток інтернет-страхування в Україні зазнає певних перешкод, включаючи низьку страхову культуру, обмежену доступність до інтернету та проблеми, пов'язані з електронними платежами та юридичними аспектами. Проте, наявність мобільних додатків та ресурсів, які дозволяють онлайн оформлення полісів, вказує на потенційну можливість для розвитку цього напрямку. Зокрема, страхові компанії активно використовують соціальні мережі та мобільні додатки для просування своїх послуг та полегшення спілкування з клієнтами. Для подальшого розвитку інтернет-страхування необхідно вирішення технічних та правових аспектів, а також збільшення доступності інтернету та підвищення страхової грамотності серед населення. Український ринок страхових послуг має як потенціал для розвитку, так і внутрішні та зовнішні загрози. Переваги включають зростання страхової культури населення та можливість розвитку онлайн-каналів продажу. Проте, проблеми, такі як недостатня фінансова стійкість страховиків та негативний вплив військових дій на ринок, створюють складнощі. Для подолання цих проблем та стимулювання розвитку ринку страхових послуг, важливо посилити капіталізацію страховиків, впровадити систему гарантування страхових виплат та створити сприятливе середовище для конкуренції. Також необхідно активно інвестувати в діджиталізацію та розвивати спільні страхові продукти з банками та роздрібним сектором. PEST-аналіз підкреслює важливість врахування політичної, економічної, соціокультурної та технологічної нестабільності для страхового бізнесу. Хоча військові дії та економічна криза можуть негативно впливати на ринок, розвиток технологій відкриває нові можливості для інновацій та привернення нових клієнтів.

9. Україна відзначається своїми першими кроками в розвитку фінансової інклюзії ще в 1996 році, коли були започатковані спільні проекти з міжнародними картковими платіжними системами. Протягом наступних років було зроблено значний прогрес у впровадженні інноваційних платіжних інструментів та сервісів, таких як цифрові картки, мобільні гаманці та безконтактні платежі.

Важливим етапом стало впровадження проектів MasterPass, Visa Checkout, G-PAУ та Apple Pay, що сприяло активізації цифрової фінансової інклюзії. З 2019 року і до сьогодні всі регуляторні інстанції в Україні активно залучені до регулювання цифрової фінансової інклюзії. З погляду регуляторних інститутів, важливим є визначення їхніх повноважень у сфері активізації розвитку фінансової інклюзії. Продовження роботи над формуванням та реалізацією регуляторних заходів сприятиме подальшому розвитку цієї важливої сфери фінансового ринку України. Регулювання страхового ринку на сьогодні відбувається Національним банком України, а також відповідними Міністерствами України та Кабінетом Міністрів України.

10. Для формування перспектив розвитку цифрової фінансової інклюзії страхового ринку України в роботі було здійснено дослідження на основі анкетування. Так в опитуванні прийняло участь 105 кореспонденти. Аналіз результатів опитування засвідчив, що 61 % респондентів користувалися страховими послугами, серед яких 45% – користуються страховими послугами сьогодні. Проте лише 11 % опитаних зі загальної кількості користувачів страхових послуг обирають добровільні форми страхування, такі, як страхування майна, медичне страхування, страхування на дожиття до певного віку та ін. В свою чергу, переважна більшість споживачів страхових послуг використовують лише поліси, що покривають обов'язкові види страхування, зокрема страхування відповідальності власників транспортних засобів.

11. Результати анкетування свідчать, що страхові компанії мають впроваджувати нові підходи для розширення кола клієнтів. Встановлено, що саме впровадження методів цифрової фінансової інклюзії дозволить страховим компаніям краще розуміти та задовольняти потреби клієнтів, що в свою чергу підвищить їхню конкурентоспроможність на ринку. Так варто відзначити, що споживачі страхових послуг виділяють елементи спрямування фінансової інклюзії та цифровізації компанії під час вибору страхової компанії.

12. Наступним етапом дослідження було визначення елементного складу динамічної модульної системи фінансової інклюзії. При впровадженні

фінансової інклюзії у практику страхової компанії необхідно враховувати специфіку страхової діяльності як виду послуг та особливості взаємодії з клієнтами, що є однією з конкурентних переваг на ринку страхових послуг. Така модульна система цифрової фінансової інклюзії повинна поєднувати в собі певні компоненти. В ході розробки було встановлено що найбільш прийнятною на сьогодні є шестикомпонентна модульна система, яка складається з цільового, організаційного, процедурного, інформаційного, фінансового та технічного модуля. Така динамічна модульна система цифрової фінансової інклюзії з одного боку дозволить розширити доступу до страхових послуг для споживачів, а страховим компаніям оперативно реагувати на зміни ринку та намагатися до розширення своїх послуг. Реалізація модульного підходу дозволяє здійснити прогностичний розрахунок; зробити оцінку діяльності страхової компанії як з позиції клієнтів, так і з позиції страховика; комплексно оцінити фінансовий стан страхової компанії з відповідною множиною параметрів управління; оцінити альтернативні стратегії розвитку страхових операцій. Цифрова фінансова інклюзія додає важливий аспект до цього підходу, сприяючи покращенню доступу до фінансових послуг та підвищенню ефективності страхових операцій через використання цифрових технологій та аналізу даних. Такий підхід дозволяє страховим компаніям адаптуватися до змін у вимогах ринку та підтримувати конкурентоспроможність у сучасному цифровому середовищі

13. На заключному етапі роботи були сформовані рекомендації щодо подальшого підвищення рівня цифрової фінансової інклюзії страхових компаній. Деякі з можливих рекомендацій можуть включати:

- розширення цифрових каналів зв'язку з клієнтами, таких як онлайн-консультації та чат-підтримка, щоб забезпечити швидкий та зручний доступ до інформації про страхові продукти.
- вдосконалення цифрових платформ для підписання полісів та заяв на відшкодування збитків, щоб спростити та прискорити процеси для клієнтів.

- запровадження програм віртуального навчання та онлайн-курсів для агентів та клієнтів, щоб підвищити їхню цифрову грамотність та розуміння страхових продуктів.

- використання аналітичних інструментів та штучного інтелекту для аналізу даних клієнтів та персоналізації пропозицій страхових продуктів.

- постійне вдосконалення цифрових систем управління та адміністрування, щоб забезпечити ефективне та безперервне функціонування страхових процесів.

Реалізація цих заходів можлива за рахунок розробленої стратегії яка складається з декількох етапів, з поясненнями та приблизними результатами.

Етап перший – тотальна діджиталізація.

На першому етапі основний страховий продукт має залишитися більш-менш тим самим, але деякі функції слід довірити цифровим технологіям. Далі - поява носіїв, які змінять базовий страховий продукт і використовуватимуть технології і продукти для автоматизації формування вартості.

Етап другий – екосистеми – це тренд, який здатен вивести страхову галузь на новий рівень.

Орієнтованість на клієнта.

Розробка орієнтованої на клієнта моделі передбачає полегшення ведення бізнесу для них.

Етап третій – зниження цифрових ризиків.

Страховики прагнуть отримати дані, які допоможуть їм оцінити, а отже, пом'якшити ризики.

Етап четвертий – використання BigData та сучасних світових трендів у формуванні нових підходів та нових страхових можливостей.

Ці етапи спрямовані на забезпечення ефективного використання цифрових технологій у страховій сфері та подальше покращення рівня фінансової інклюзії, що в свою чергу сприятиме підвищенню доступності та якості страхових послуг для всіх клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. These definitions come from the Alliance for Financial Inclusion (AFI). See <https://www.afi-global.org/members> for more details.

2. Латковська Т. А. Фінансова інклюзія як ключовий фактор підвищення добробуту населення. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/15323/%D0%9B%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%A2.%D0%90..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

3. Вовченко О. С. Фінансова інклюзія як інструмент забезпечення фінансової стабільності банків. International scientific journal «Grail of Science». 2022. № 12-13. С. 94.

4. Науменкова С., Міщенко С. Цифрова фінансова інклюзія: можливості та обмеження для України. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. 2020. № 1-2. С. 137.

5. Дудинець Л. А., Верней О. Є. Фінансова інклюзивність та її детермінанти. Socioeconomic problems of the modern period of Ukraine. 2018. Випуск 2 (130). С.9.

6. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/develop-strategy>.

7. Samara N., Pena X., Tuesta D. Factors that Matter for Financial Inclusion: Evidence from Peru. Working Papers 1409, BBVA Bank, Economic Research Department. 2014.

8. Llanto Gilberto M., Rosellon Maureen Ane D. What Determines Financial Inclusion in the Philip pines? Evidence from a National Baseline Survey. Discussion Papers DP 2017-38, Philippine Institute for Development Studies. 2017.

9. Martinez C. H., Hidalgo X. P., Tuesta D. Demand factors that influence financial inclusion in Mexico: analysis of the barriers based on the ENIF survey. BBVA Working Paper 13/37. 2013.

10. Пахненко О. М. Аналіз підходів до оцінювання рівня фінансової інклюзивності. Проблеми і перспективи розвитку фінансово-кредитної системи України: збірник матеріалів II Всеукраїнської науково-практичної конференції (23 листопада 2017 р., м. Суми). Суми: Сумський державний університет, 2017. С. 170–174.

11. Науменкова С. В., Міщенко В. І., Міщенко С. В. Цифрові валюти у контексті суспільної довіри до грошей. Фінансово-кредитна діяльність : проблеми теорії та практики. 2018. № 2 (25). С. 305–316. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v2i25.136869>.

12. Єгоричева С. Фінансова інклюзія в рамках системи протидії легалізації злочинних доходів та фінансуванню тероризму. Фінансовий простір. 2018. № 4 (32). С. 80–87. URL: <https://fp.cibs.ubs.edu.ua/index.php/fp/article/view/634/632>.

13. Науменкова С. В., Міщенко С. В., Міщенко В. І. Особливості регуляторної ідентифікації фінансових компаній як фінансових посередників. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2019. № 1 (28). С. 390–401. DOI: 10.18371/fcaptp.v1i28.163387.

14. G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion / The Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI) platform: website. URL: <https://www.gpfi.org/publications/g20-high-level-principlesdigital-financial-inclusio>.

15. Lauer K., Timoty L. Digital financial inclusion: implications for customers, regulators, supervisors, and standard-setting bodies / Consultative Group to Assist the Poor (CGAP): website. February 2015. URL: <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Brief-Digital-Financial-InclusionFeb-2015.pdf>.

16. Науменкова, С., Міщенко, С. ., & Міщенко, В. (2023). ЦИФРОВА ФІНАНСОВА ІНКЛЮЗІЯ ДЛЯ ПРИСКОРЕННЯ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ

СТАЛОГО РОЗВИТКУ. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка, 1(1 (222), 102-112. <https://doi.org/10.17721/1728-2667.2023/222-1/13>.

17. Попова, Л. В. (2022). Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, (5). <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-5-08-02>.

18. Панченко, О., & Садчикова, І. (2023). Вплив цифрових технологій на розвиток страхового бізнесу. *Проблеми і перспективи економіки та управління*, (4 (36), 291–301. [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4\(36\)-291-301](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4(36)-291-301).

19. Мандра Н. Г. Необхідність цифрових технологій у бізнес-процесах страховиків / Н. Г. Мандра, О. Ю. Лактіонова // *Економічний простір*. – 2020. – № 154. – С. 202-206.

20. Попова Л. В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні [Електронний ресурс] / Л. В. Попова // *Проблеми сучасних трансформацій. Серія економіка та управління*. – 2022. – № 5. – Режим доступу: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/andle/123456789/5759/document%20%284%29.pdf?sequence=1>.

21. Hrybinenko O. M. Digitalization of the economy in a new paradigm of digital transformation. *International Relations. Part «Economic sciences»*. 2018. № 16. P. 35–37.

22. Sokolova H. B. Some aspects of the development of the digital economy in Ukraine». *Economic Bulletin of Donbass*. 2018. No. 1(51). P. 92–96.

23. Варга В. П. Діджиталізація як один з чинників конкурентоспроможності підприємства. *Ефективна економіка*. 2020. № 8. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/8_2020/156.pdf.

24. Диба М. І., Гернего Ю. О. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні. *Фінанси України*. 2018. № 7. С. 50–63.

25. Дубина М., Козлянченко О. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2019. № 3(19). С. 21–32.

26. Лазоренко Т., Шолом І. Діджиталізація як основний фактор розвитку бізнесу. Збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи». 2020. № 1. С. 50–51. URL: <http://confmanagement.kpi.ua/proc/article/view/201186>.

27. Семилітко Д. Діджиталізація в дії: як цифрова трансформація бізнесу впливає на успіх компанії. Аудитор України. 2019. № 5. С. 76–79.

28. Тульчинська С. О., Солосіч О. С., Чорній В. В. Вплив діджиталізації управлінських процесів на систему забезпечення економічної безпеки підприємства. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 9. С. 54–58.

29. Устенко М., Руських А. Діджиталізація: основа конкурентоспроможності підприємства в реаліях цифрової економіки. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2019. № 68. С. 181–1.

30. Попова Л.В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2022. (5). <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-5-08-02>.

31. Чвертко Л. А., Бруньковська С. Т. Передумови та перешкоди формування фінансової інклюзії у сфері страхування. Глобалізація та розвиток інноваційних систем: тенденції, виклики, перспективи: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., (м. Харків, 14-15 березня 2024 р.). Харків, 2024. С. 330-331.

32. Чвертко Л. А. Проблеми забезпечення інклюзивності страхування в умовах сучасних викликів. Фінансово-кредитний механізм розвитку економіки та соціальної сфери : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Кропивницький, 9 груд. 2021 р. Кропивницький, 2021. С. 125-128.

33. Financial inclusion. UN Refugee Agency. URL: <https://www.unhcr.org/what-we-do/build-better-futures/livelihoods-and-economic-inclusion/nancial-inclusion>.

34. Digital Remittances – Worldwide | Statista Market Forecast. Statista. URL: <https://www.statista.com/outlook/dmo/ntech/digital-payments/digital-remittances/worldwide>.

35. Online banking: Revolutionizing Remittances with Online Banking. Faster Capital. URL: <https://fastercapital.com/content/Online-banking--Revolutionizing-Remittances-with-Online-Banking.html#Introduction-to-Online-Banking-and-Remittances>.

36. Попович, Д., Біда, М., & Закорко, К. (2023). ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ. *Молодий вчений*, 3 (115), 110-114. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2023-3-115-21>.

37. Огляд страхового ринку України за I півріччя 2023 року. Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/%D0%9E%D0%B3%D0%BB%D1%8F%D0%B4_%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD_%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%BA%D1%83-%D0%BD%D0%B0%D0%B3%D0%BB%D1%8F%D0%B4_pr_2022-09-23.pdf?v=4 .

38. Показники діяльності страхових компаній. Наглядова статистика. НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist#6>

39. Страхова сума, страхова виплата, страхове відшкодування і франшиза. IFactor: веб-сайт. URL: <https://i.factor.ua/ukr/law-75/section-454/article-9652/>.

40. Під час дії воєнного стану ринок страхування продовжує працювати – результати опитування. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/pid-chas-diyi-voyennogo-stanu-rinok-strahuvannya-prodovjuye-pratsyuvati--rezultati-opituvannya>.

41. Біла книга «Майбутнє регулювання ринку страхування в Україні». НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bila-kniga-maybutnye-regulyuvannya-rinkustrahuvannya>.

42. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.dfp.gov.ua/734.html>.

43. Звіт з реалізації Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року за 2021 рік. НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zvit-z-realizatsiyi-strategiyi-rozvitku-finansovogo-sektoru-ukrayini-do2025-roku-za-2021-rik>.

44. Ролінський О.В., Улянич Ю.В. Візуалізація даних та фінансова безпека на страховому ринку України. Агросвіт. 2021. № 16. С. 45–51.

45. Черняхівський В. План Маршала для українського страхового ринку. URL: <http://www.insurancebiz.org>.

46. Длугопольський О., Хропонюк Д. Сучасні проблеми та перспективи розвитку страхового ринку України. Innovation and Sustainability. 2022. С. 118–126.

47. Звіт з реалізації Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року за 2022 рік. НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news//zvit-z-realizatsiyi-strategiyi-rozvitku-finansovogo-sektoru-ukrayini-do2025-rokuza2022-rik>.

48. Бурбель Л. Шість головних викликів, з якими зустрівся страховий ринок упродовж шести місяців війни. URL: <https://interfax.com.ua/news/blog/856594.html>.

49. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація: монографія \ Ганна Давиденко. Вінниця: ТВОРИ, 2023. 240 с.

50. Вергун А. М. Фінансова стабільність: глобальний, європейський та національний контексти: навч. посіб. Київ: КНУТД, 2023. 178 с.

51. Шаповал Ю.І., Юхта О.І. Вимірювання фінансової інклюзії: переваги та обмеження існуючих підходів. Український соціум. 2019. № 3 (70). С. 78–91. URL: https://ukr-socium.org.ua/wpcontent/uploads/2019/10/78_91_No370_2019_ukr.pdf.

52. Ануфрієва К. В., Шкляр А. І. Фінансова інклюзія як чинник соціоекономічного розвитку. Український соціум. 2019. № 3 (70). С. 59-77. URL: https://ukr-socium.org.ua/wp-content/uploads/2019/10/59_77_No370_2019_ukr.pdf.

53. Латковський П. П. Фінансова інклюзія як один із орієнтирів сприяння розвитку фінансової системи / Павло Павлович Латковський // Європейські орієнтири розвитку України в умовах війни та глобальних викликів ХХІ століття: синергія наукових, освітніх та технологічних рішень: у 2 т. : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 19 травня 2023 р.) / за заг. ред. С. В. Ківалова. – Одеса: Видавництво «Юридика», 2023. – Т. 2. - С. 39-42.

54. Краус, К., Краус, Н., & Поченчук, Г. (2022). ІНСТИТУЦІОНАЛЬНІ АСПЕКТИ ТА ЦИФРОВІЗАЦІЯ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ В НАЦІОНАЛЬНІЙ ЕКОНОМІЦІ. *Innovation and Sustainability*, (2), 18–28. <https://doi.org/10.31649/ins.2022.2.18.28>

55. Братюк, В., Петричко, М., & Полак, А. (2023). ОЦІНКА СТАНУ ТА ФІНАНСОВИХ ПОКАЗНИКІВ РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ. *Innovation and Sustainability*, (4), 81–89. <https://doi.org/10.31649/ins.2023.4.81.89>.

56. Марина, А., Пеценко, М. Страховий ринок України в умовах війни. Цифрова економіка та економічна безпека, (5(05), 44-51. URL: <https://doi.org/10.32782/dees.5-7>.

57. Житар, М. (2024). ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ. *Економіка та суспільство*, (61). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-24>.

58. Богріновцева, Л., Ключка, О., & Заїчко, І. (2024). Розвиток та впровадження інноваційних підходів до фінансового управління страховими компаніями в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. (60). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-57>.

59. Вовк, В., Жежерун, Ю., & Костогриз, В. (2023). Страховий ринок України у період дії воєнного стану: фінансовий та маркетинговий аспекти. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 3 (35), 119–131. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-3\(35\)-119-1315](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-3(35)-119-1315).

60. Волосович С., Фоміна О. Технологічні інновації на страховому ринку. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2018. № 5. С. 124–137.

61. Федорович І. М. Основні тренди та напрями розвитку страхового ринку України. Інвестиції: практика та досвід. 2023. № 3. С. 45-49.

62. Павленко О. П. Аналіз динаміки основних показників функціонування сучасного страхового ринку України / Павленко // *Moderní aspekty vědy: XXX. Díl mezinárodní kolektivní monografie / Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o.. Česká republika: Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o., 2023. – С. 365-374.*

63. Баранов О.А. Трансформація: соціальна & цифрова & правова: монографія, у 3-х томах. Т. 1. Порятуюнок цивілізації: економіка результату. Одеса: Видавничий дім “Тельневтика”, 2022, 272 с.

64. Анжела Ніколаєва. (2023). РИНОК СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМИ ТА ДЕТЕРМІНАНТИ РОЗВИТКУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ. *Економічний форум, 1(2), 109-116.*
<https://doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2023-2-15>.

65. Колінець, Л., Панухник, О., Крупка, А., Зарічна, Н., Лавров, Р., & Хропонюк, Д. (2023). ФІНАНСОВІ ТА ІНСТИТУЦІЙНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ СТРАХОВОГО РИНКУ ЗА УМОВ ПАНДЕМІЇ 2020-2021 і ВІЙНИ 2022-2023: НА ПРИКЛАДІ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ УКРАЇНИ. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice, 5(52), 97–110.*
<https://doi.org/10.55643/fcaptp.5.52.2023.4158>.

66. Краус, К., Краус, Н., & Поченчук, Г. . (2022). Інституціональні аспекти та цифровізація фінансової інклюзії в національній економіці. *Innovation and Sustainability, (2), 18–28.* <https://doi.org/10.31649/ins.2022.2.18.28>

67. Абрамова І. В. Стан і пріоритети фінансової інклюзії в Україні. *Бізнес Інформ. 2020. №10. С. 294–300.* <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-10-294-300> 3. UFA2020 Overview: Universal Financial Access by 2020 / The World Bank. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universalfinancial-access-by-2020>.

68. Patsuriia, N.B. Economic and legal policy of the state in the field of digital economy /Vinnyk, O.M., Zadykhaylo, D.V., Honcharenko, O.M., Shapovalova, O.V. - *International Journal of Criminology and Sociology, 2021, 10, стр. 383–392.*

69. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_finteh2025.pdf?v=4.

70. Аберніхіна І. Г., Сокиринська І. Г. Фінанси страхових організацій: навчальний посібник. Дніпро: Пороги, 2019. С. 198.

71. Базилевич В. Д., Приказюк Н. В., Лобова О. М. Цифровізація у забезпеченні конкурентних переваг страхових компаній. Економіка та держава. 2020. № 2. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/2_2020/5.pdf.

72. Варченко О. М., Даниленко А. С., Калетнік Г. М. Фінансовий менеджмент: підручник. Київ: «Хай-Тек Прес», 2019. 688 с.

73. Виговська Н. Г., Доманчук А. І. Проблеми побудови системи управління фінансами страхових компаній. Імплементация розвитку сучасного бізнесу: I Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція. Харків. 2018. С.328-329. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26953.pdf>.

74. Останні тренди в insurtech: вбудоване страхування, орієнтація на МСБ. URL: <https://insurancebiz.org/discuss/comm/detail.php?ID=10478>.

75. Огляд інструментів підтримки фінансо-вої стійкості в умовах воєнного стану в Україні (1.06 – 15.07.2023). URL: <https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/ohlyad-instrumentiv-pidtrymky-finansovoyi-stiykosti-v-umovakh-voennoho-13>.

76. Стратегія Національного Банку України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/strategy> (дата звернення: 25.07.2023).

77. Pshenychna M. Trends in the development of financial inclusion in wartime conditions: problems, achievements, international experience. Transformation of Ukraine's economy: formation of an inclusive economy system and functionality of financial inclusion: Scientific monograph. Riga, Latvia: "Baltija Publishing", 2023. 170–182. DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-321-7-84>.

78. Соколова А.М., Гасій О.В., Тимошенко О.В., Педченко Н.С. Сучасні тенденції розвитку страхового ринку України в умовах цифровізації. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки», 2022. Вип. 1(105). С. 47-60. DOI:

<https://doi.org/10.37734/2409-6873-2022-1-75>. Global Generative AI in Insurance Market Size Worth \$5,5 bn by 2032. URL: <https://beinsure.com/global-generative-ai-insurance-market>.

79.

80. Generative AI could raise global GDP by 7%. URL: <https://www.goldmansachs.com/intelligence/pages/generative-ai-could-raise-global-gdp-by-7-percent.html>.

81. Стихальська Н. Як InsurTech змінює ринок страхування. URL: <https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuye-rynok-strahuvannya>.

82. Гузенко С. Штучний інтелект та Big Data змінять страхування назавжди: як підготуватися до революції. URL: <https://blog.liga.net/user/sguzenko/article/shtuchniy-intelekt-ta-big-data-zminyat-strahuvannya-nazavjdi-yak-pidgotuvatisya-do-revoljutsii>.

83. Darren Coomer joins Swiss Re's iptiQ as Chief Technology and Operations Officer (CTOO). URL: <https://www.iptiq.com/newsroom/darren-coomer-chief-technology-and-operations-officer-ctoo.html>.

84. 9 New Technology Trends by Insurance Sector: Big Data, AI & Machine learning URL: <https://beinsure.com/9-new-technology-trends-by-insurance-data-ai-machine-learning/>.

85. Користування інтернетом серед українців: результати телефонного опитування, проведеного 13-18 травня 2022 року. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1115&page=1>.

86. Єгоричева С.Б., Таранець Б.В. Інноваційний розвиток українського страхового ринку. Вісник Університету банківської справи. 2020. № 3. С. 66–72.

87. Сосновська О.О. Інноватизація страхового бізнесу в умовах розвитку цифрової економіки. Бізнес Інформ. 2021. № 7. С. 62–69.

88. Сосновська О.О., Сіренська І.І. Тенденції інноваційного розвитку страхових компаній в Україні. Європейський науковий журнал Економічних та Фінансових інновацій. 2021. № 2(8). С. 20–30.

89. Попова Л.В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні [Електронний ресурс]. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2022. № 5.

90. Born P., Bujakowski D. Economic transition and insurance market development: Evidence from postcommunist European countries. *The Geneva Risk and Insurance Review*, 2022. P. 1-37.

91. Singhal N., Goyal S. & Singhal T. The relationship between insurance and economic growth in Asian countries: a regional perspective. *Macroeconomics and Finance in Emerging Market Economies*, 2022. №15(3). P. 301-322, DOI: 10.1080/17520843.2021.1957599

92. Chvertko L., Vinnytska O., Korniienko T. Inclusive orientation of the development of the insurance market of Ukraine in the conditions of digitalization of the economy. *Strategii și politici de management în economia contemporană [Resursă electronică]: conf. șt. intern., ediția a 7-a, 9-10 iunie 2022. Chișinău: ASEM, 2022. P. 358-364.*

93. Бурбель Л. Шість головних викликів, з якими зустрівся страховий ринок упродовж шести місяців війни. *Interfax Ukraine*. URL: <https://interfax.com.ua/news/blog/856594.html>.

94. Ануфрієва К. В., Шкляр А. І. Фінансова інклюзія як чинник соціоекономічного розвитку. *Український соціум*. 2019. № 3 (70). С. 59–77. URL: <https://doi.org/10.15407/socium2019.03.059>.

95. Чвертко Л. А. Проблеми забезпечення інклюзивності страхування в умовах сучасних викликів. Фінансово-кредитний механізм розвитку економіки та соціальної сфери : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Кропивницький, 9 груд. 2021 р. Кропивницький, 2021. С. 125-128.

96. Melnychuk Yu. M., Chvertko L. A., Korniienko T. A., Vinnytska O. A., Garmatiuk O. V. Analysis of the factors influencing the market of insurance services in life insurance. *TEM Journal*. 2019. Vol. 8, Is. 1. P. 201-206. Doi: <https://dx.doi.org/10.18421/TEM81-28>.

97. Gruber K. Access to financial services for individuals as a component of financial inclusion: evolution and estimation in domestic conditions. *History of economics and economic thought of Ukraine*. 2020. Вип. 53. С. 407-430. URL: <https://doi.org/10.15407/ingedu2020.53.407>.

98. World insurance: the recovery gains pace. *Swiss Re sigma*. 2021. № 3. P. 1-26. URL: <https://www.swissre.com/dam/jcr:ca792993-80ce-49d7-9e4f-7e298e399815/swiss-re-institute-sigma-3-2021-en.pdf>.

99. Olaniyi E., Adeoye B. Determinants of Financial Inclusion in Africa: A Dynamic Panel Approach. *University of Mauritius Research Journal*. 2016. Vol. 22. URL: https://mpira.ub.unimuenchen.de/81326/1/MPRA_paper_81326.pdf.

100. Okoroafor O. K. David, Adeniji Sesan Oluseyi, Awe Emmanuel. Empirical Analysis of the Determinants of Financial Inclusion in Nigeria: 1990 - 2016. *Journal of Finance and Economics*. 2018. №6 (1). P. 19- 25. DOI: 10.12691/jfe-6-1-3.

101. Положення про Міністерство цифрової трансформації України: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text>.

102. Дія. Цифрова Освіта. Національна онлайн-платформа для розвитку цифрової грамотності. URL: <https://osvita.diia.gov.ua>.

ДОДАТКИ

Форма анонімного опитувальника соціологічного дослідження

Користувачі страхових послуг

Анонімна форма-опитувальник соціологічного дослідження ринку страхових послуг в Україні.
Результати опитування будуть використані під час написання дисертаційного дослідження.

[Увійдіть в обліковий запис Google](#), щоб зберегти надані відповіді. [Докладніше](#)

Зірочка (*) указує, що запитання обов'язкове

Чи користуєтеся Ви страховими послугами? *

- Так
- Користувався (лася), але відмовився (лася)
- Ні

Чи вплинув воєнний стан на страхові послуги, якими Ви користуєтеся?

- Так
- Ні
- Частково

Яким чином Ви обрали страхову компанію?

- Вивчаючи показники діяльності компанії, ціни, тарифи
- За порадою рідних / друзів / знайомих
- За рекомендацією співробітників інших фінансових установ (банків)
- Інше

Де Ви замовляєте (купуєте) страхові продукти?

- У страховій компанії
- Через посередника
- У банківській установі
- Через мережу Інтернет

Якими страховими послугами Ви користуєтеся (користувалися)?

- Страховими послугами, що належать до обов'язкової форми страхування
- Страховими послугами, що належать до добровільної форми страхування
- Комплексно

Що впливає (впливало) на Ваш вибір страхової послуги?

- Історія компанії
- Реклама
- Фінансові результати страховика
- Сайт, онлайн-калькулятор
- Попередній досвід та відгуки
- Онлайн кабінет
- Зворотній зв'язок
- Ціна

Надіслати

Очистити форму