УДК 368.03

А.Ю. Полчанов, к.е.н., доц.
Житомирський державний технологічний університет

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ СТРАХУВАННЯ В УМОВАХ ПОШИРЕННЯ ІНТЕРНЕТУ

Досліджено особливості розвитку страхування в умовах поширення Інтернету.

Встановлено, що збільшення кількості абонентів мобільних мереж, користувачів Інтернету і соціальних мереж, а також власників смартфонів змінює процес ухвалення рішень щодо страхування, маркетинг страхових послуг та механізм взаємодії учасників страхових відносин. У результаті цього страхові компанії та посередники мають корегувати свої стратегії та впроваджувати інновації для збереження конкурентних переваг.

Розглянуто зарубіжний досвід функціонування P2P insurance (на прикладі «Friendsurance»), мікрострахування з використанням мобільних платіжних засобів (на прикладі «Kilimo Salama»), страхування кібер-ризиків (на прикладі «AIG») та можливості використання цифрових валют у страхуванні, зокрема Bitcoin.

За результатами вивчення питання запропоновано уточнити низку базових страхових термінів, серед яких грошовий внесок, порядок сплати страхових внесків, страхова подія та ризик, страховий посередник.

***Ключові слова**: Інтернет-страхування; мобільні гроші; соціальні мережі.*

Постановка проблеми. Інтернет докорінно змінює людину, її оточення, впливає на ухвалення рішень, зокрема і в сфері управління ризиками. В найближчому майбутньому впровадження інновацій у процес збуту страхових та інших фінансових послуг залишатиметься одним із головних завдань менеджменту страхових компаній. Суттєвих змін може зазнати діяльність страхових посередників, адже за допомогою відповідних сервісів знижується рівень асиметрії інформації на ринку – страхувальники мають змогу дізнатися про особливості укладення і дії договору страхування, а страховики – підібрати індивідуальні умови.

Безумовно, рівень розвитку інформаційних технологій, фінансової свідомості та традицій страхування відрізняється в багатьох країнах світу, проте практика автострахування у Великій Британії засвідчує актуальність вивчення даного питання. За даними урядової організації Competition and Markets Authority (CMA), в 2012 р. розподіл страхових премій за каналами збуту з даного виду страхування має такий вигляд [23, с. 28]:

1) на пряму через Інтернет – 20 %;
2) на пряму через телефон – 17 %;
3) через брокерів – 31 %;
4) через сайти порівняння цін (зокрема, Comparethemarket.com, Confused.com, GoCompare.com, Moneysupermarket.com) – 24 %;
5) інші канали – 8 %.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченню питання сутності страхування та його розвитку в сучасних умовах приділено значну увагу в працях багатьох вчених, зокрема М.М. Александрової, В.Д. Базилевича, Н.М. Внукової, О.О. Гаманкової, Р.В. Пікус, Н.В. Ткаченко та ін. В той самий час недостатньо вивченим залишається вплив світових тенденцій на вітчизняний ринок Інтернет-страхування.

Метою дослідження є визначення особливостей розвитку страхування в умовах поширення Інтернету та його вплив на зміну сутності даної економічної категорії.

Викладення основного матеріалу. Впровадження інформаційних технологій змінило діяльність та роль учасників страхових відносин в управлінні ризиками, особливо це стосується страхових посередників. Докорінні зміни в поведінці споживачів відбулися завдяки світовій мережі, за допомогою якої страхувальники мають цілодобовий та географічно необмежений доступ до великого об'єму інформації щодо умов страхування, порядку сплати страхових платежів та ймовірного отримання відшкодування, можливих акційних пропозицій тощо. Страховики, в свою чергу, активно просувають свої бренди та послуги в Інтернеті та шукають шляхи залучення клієнтів за допомогою мобільних додатків і телекомунікацій. Можна констатувати, що змінився сам процес реалізації страхових послуг – від збору інформації, консультацій та укладення договору до отримання відшкодування.

Серед європейських країн найбільша частка дистанційних продажів послуг зі страхування життя (через Інтернет, електронну пошту, колл-центри тощо) – в Ірландії (21 %), Нідерландах (11 %) та Великій Брит © А.Ю. Полчанов, 2015 постерігається і в non-life сегменті [17, с. 13]. Хоч питома вага даного каналу дистрибуції в більшості країн світу знаходиться на низькому рівні, Інтернет все активніше проникає в життя суспільства та його фінансову систему (рис. 1).

Рис. 1. Учасники цифрової економіки протягом 2000–2017 рр., млрд чол. [15]

В цілому за дослідженнями BCG страхові послуги увійшли в ТОР-5 Інтернет-покупок в Європі (83 % опитаних) та Північній Америці (66 % опитаних) після туризму, медіа, книг, газет та журналів [15, с. 11].

Суттєвий поштовх для використання світової мережі для пошуку страхової інформацій дало створення сайтів порівняння цін, що дають можливість потенційним клієнтам на основі стандартного набору критеріїв отримати доступ до пропозицій багатьох страховиків-партнерів в режимі реального часу.

Завдяки динамічному поширенню різноманітних соціальних мереж з'явилася нова схема страхування «peer-to-peer insurance» (P2P insurance). Враховуючи відсутність на момент написання даної статі опублікованих українською мовою праць щодо P2P insurance, в подальшому будемо використовувати саме англомовний термін. В межах P2P insurance невелика група страхувальників, об'єднаних в соціальній мережі, сплачує страхові внески, частина яких направляється до страхової компаній, а решта – в груповий фонд, що використовується для відшкодувань при незначних збитках (як правило, не перевищують розмір встановленої страховиком франшизи). Якщо страхових випадків протягом дії договору не було, то кошти фонду повертаються учасникам або зараховуються до майбутніх платежів. Враховуючи необхідність спільних умов страхування, P2P insurance використовують для страхування відповідальності, страхування судових витрат тощо. Вперше дану ідею під брендом «Friendsurance» було впроваджено в 2010 р. в Німеччині [16]. Подібні проекти також запущено у Великій Британії (jFloat) [21] та США (Peercover) [10].

Використання P2P insurance на прикладі «Friendsurance» дозволило [9]:

1) знизити шахрайство (через механізм повернення коштів);

2) ретельніше відбирати ризики на страхування (завдяки використанню особистої інформації про учасників);

3) скоротити витрати на врегулювання невеликих збитків (в даному випадку страхова компанія не залучається до процесу відшкодування);

4) зменшити витрати на реалізацію страхових послуг (за рахунок ефекту масштабу).

Керівник одного з вітчизняних комерційних банків зазначила, що в 2017 р. її можливими конкурентами будуть Google, Amazon, Facebook [11]. Враховуючи посилення процесів банківсько-страхової інтеграції в Україні та світі, згадані ІТ-гіганти ймовірно конкуруватимуть і зі страховими компаніями.

В сучасних умовах зростає роль мобільних платіжних інструментів. Вітчизняне законодавство визначає їх як «спеціальні платіжні засоби у вигляді емітованих в установленому законодавством порядку старт-карток, що є носіями персоніфікованих платіжних мобільних додатків національної системи масових електронних платежів та відповідних додатків операторів мобільного зв'язку» [13].

Лідером у використанні мобільних платіжних інструментів є африканські країни так званого регіону «Sub-Saharan Africa». Хоча вони застосовуються лише в 36 із 47 країн регіону, в Кенії, де дві третини дорослого населення користуються мобільними пристроями, кількість транзакцій через платіжну систему «mPesa» від оператора Safaricom становить четверту частину ВВП, а щоденний обсяг – 20 млн. дол. США [26]. Згадана система спочатку функціонувала для надання послуг мобільного зв'язку на

умовах кредиту (схожі сервіси пропонують і вітчизняні оператори), але згодом змогла змінити економічну систему країни завдяки кільком факторам:

– висока вартість переказу грошей іншими способами;
– лідируючі позиції компанії Safaricom на ринку мобільного зв'язку;
– спрощення дозвільних процедур з боку державного регулятора;
– активна маркетингова компанія;
– слабкість банківської системи після політичної кризи 2008 р.

Зараз «mPesa» пропонує кредитні та депозитні програми, зарплатні проекти. Крім того, відповідно до проведених досліджень, використання даної системи дозволило збільшити доходи жителів сільських місцевостей на 30 % [22, с. 3]. Значний науковий інтерес викликає цілком можлива в майбутньому відмова кенійців від використання національної валюти на користь емітованих Safaricom грошей. В таких умовах мобільний оператор, 40 % акцій якого відповідно до річного звіту за 2014 р. належать потужній телеком-компанії «Vodafone» [24], фактично виконуватиме функцію центрального банку та регулюватиме всю фінансову систему.

Завдяки розробленому спільно з Syngenta Foundation for Sustainable Agriculture і UAP Insurance продукту мікрострахування «Kilimo Salama», що використовує «mPesa» для сплати страхових внесків, більше 12 000 домогосподарств одержали страховий захист від неврожаю, 10 % з яких отримали відшкодування для покриття 50 % збитків у 2011 р. [18, с. 65]. Вартість послуги становить 10 % від вартості врожаю та порівну оплачується фермерами та заготівельною компанією. 3G мережа компанії Safaricom активно використовується для моніторингу погодних умов місцевими метеостанціями. В 2015 р. планується охопити сервісом більше мільйона фермерів у Східній Африці для забезпечення продовольчої безпеки та боротьби зі стихійними лихами в регіоні.

Наразі мобільне мікрострахування динамічно поширюється і в країнах Латинської Америки та Азії й охоплює страхування врожаю сільськогосподарських культур, від нещасних випадків, життя та здоров'я. Результати науково-технічного прогресу створюють нові виклики і для системи державного регулювання мобільного страхування, адже оператори зв'язку, як правило, не мають відповідних дозволів для здійснення страхового посередництва, що ставить під сумнів розвиток мікрострахування у віддалених сільських територіях.

Не може залишитися поза увагою дослідників і питання використання цифрових грошей для формування та розміщення страхових резервів (табл. 1).

Таблиця 1

Топ 5 цифрових валют світу [25]

№ з/п	Назва валюти	Сайт	Обсяг ринку, млн. дол. США	Поточний курс, дол. США
1	Bitcoin	bitcoin.org	11 634	965,93
2	Litecoin	litecoin.org	645	27,58
3	Peercoin	peercoin.net	77	3,72
4	Namecoin	dot-bit.org	57	7,79
5	Primecoin	primecoin.io	16	4,84

Незважаючи на заборону використання зазначених валют (завдяки мобільності та анонімності їх застосовують для нелегальних операцій), в більшості країн світу об'єктивна необхідність страхового захисту зумовлює пошук можливих шляхів вирішення цього питання.

Поряд з новими формами страхового захисту та механізмів просування страхових послуг з'явилася і нова група ризиків, пов'язаних з кіберзлочинами. За оцінками експертів McAfee збитки світової економіки від кіберзлочинності в 2013 р. становить більше 400 млрд дол. США [20], суму, що перевищує ВВП багатьох країн світу, зокрема і України, а жертвами атак стали мільйони людей. В той час, коли масштаби цифрової економіки знаходяться в межах 2–3 трлн дол. США, рівень кіберзлочинності в даному сегменті становить 15–20 %.

Результати дослідження аналітиків PwC [4], проведеного в 2011 р., свідчать про те, що кіберзлочинність в Україні увійшла до п'ятірки найпоширеніших економічних злочинів (17 % опитаних респондентів, що зіткнулися з економічною злочинністю), поступаючись таким злочинам, як незаконне привласнення майна (73 %), корупція та хабарництво (60 %), маніпуляція з фінансовою звітністю (30 %) та недобросовісна конкуренція (23 %), в той самий час у світі з кіберзлочинністю зіткнулися 23 % опитаних. Спеціалісти компанії виділили 5 основних видів кібератак: шпіонаж, воєнні дії, тероризм, активізм, фінансовий злочини і шахрайство, в межах останнього організована група осіб за допомогою сучасних технологій займається викраденням грошей та інших активів.

Значний науковий та практичний інтерес становить опубліковане на сайті Міністерства фінансів України типологічне дослідження «Кіберзлочинність та відмивання коштів» [7], в якому, на жаль, не

приділено уваги питанню страхування як інструменту управління ризиками, пов'язаними з кіберзлочинами.

У січні 2015 р. стало відомо, що співробітник одного з провідних американських банків «Morgan Stanley» вкрав персональні дані 350 000 клієнтів банку, тобто їх прізвища, номера рахунків, паролі та номера соціального страхування [19]. Незважаючи на те, що з рахунків клієнтів викрадення коштів не відбулося, в результаті інциденту акції компанії втратили в ціні 3,4 % (капіталізація компанії 69 млрд дол. США).

З метою мінімізації таких ризиків корпорацією «AIG» було розроблено програму CyberEdge [8], що передбачає страховий захист у разі збоїв у роботі корпоративної IT-системи, втрати клієнтської інформації та комп'ютерних атак.

Крім того, самі страхові компанії можуть постраждати від кіберзлочинів. Яскравим прикладом є дочірня компанія згаданої «AIG» «Chartis», що втратила близько [6]:

– 200 тис. дол. США за привласнення її співробітником конфіденційної інформації;

– 980 тис. дол. США за доступ хакерів до прізвищ і номерів кредитних карток 480 000 клієнтів під час злому комп'ютерних систем 26 готелів;

– 250 тис. дол. США за порушення права на приватне життя після оприлюднення конфіденційних даних 42 000 студентів;

– 400 тис. дол. США за втрату інформації про медичну страховку та номера соціального страхування.

Активний розвиток цифрової економіки може спричинити зміну сутності страхування та його функцій у сучасному світі.

В одному з найперших вітчизняних підручників зі страхування за редакцією С.С. Осадця [12] наведено таке визначення: «Страхування — це двосторонні економічні відносини, які полягають у тому, що страхувальник, сплачуючи грошовий внесок, забезпечує собі (чи третій особі) у разі настання події, зумовленої договором або законом, суму виплати з боку страховика, який утримує певний обсяг відповідальності і для її забезпечення поповнює та ефективно розміщує резерви, вживає превентивні заходи, спрямовані на зменшення ризику, а за потреби перестраховує частину своєї відповідальності». Саме тому, з нашої позиції, потребують уточнення такі терміни:

– грошовий внесок, що може містити не лише емітовані центральним банком банкноти, але й цифрові валюти та мобільні гроші;

– порядок сплати зазначеного внеску за допомогою сучасних платіжних системи;

– страхова подія та страховий ризик для нових видів страхування (наприклад, збій у роботі автоматизованої системи ведення обліку на підприємстві);

– страховий посередник та вимоги до нього;

– клієнтська база як нематеріальний актив страховика, його вплив на вартість страховика та відповідність законодавчим нормативам.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розробок у даному напрямку. Обрана в статті проблематика вимагає більш ґрунтовного підходу до її вивчення, саме тому подальші дослідження мають бути пов'язані з перспективами розвитку страхування в Інтернет-середовищі України та адаптацією найкращих світових здобутків до вітчизняної практики. Відповідно до цього необхідно визначити можливості та загрози від поширення Інтернет-страхування, його наслідки для всієї економічної системи.

Список використаної літератури:

1. *Александрова М.М.* Страхування : навч.-метод. посібник / *М.М. Александрова*. – К. : ЦУЛ, 2002. – 208 с.
2. *Базилевич* В.Д. Страхова справа / *В.Д. Базилевич*, *К.С. Базилевич*. – К. : Знання, 2005. – 351 с.
3. *Внукова Н.М.* Страхування: теорія та практика : навч.-метод. посібник / *Н.М. Внукова, В.І. Успаленко, Л.В. Временко*. – Харків : Бурун Книга, 2004. – 376 с.
4. Всесвітній огляд економічних злочинів // Кіберзлочини в центрі уваги [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.pwc.com/uk_UA/ua/press-room/assets/GECS_Ukraine_ua.pdf.
5. *Гаманкова О.О.* Фінанси страхових організацій : навч. посібник / *О.О. Гаманкова*. – К. : КНЕУ, 2007. – 328 с.
6. Кибер-риски – глобальная проблема современности [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.aig.ru/Chartis/internet/RU/ru/cyber_edge_cases_tcm3958-609055.pdf.
7. Кіберзлочинність та відмивання коштів. Типологічне дослідження Департаменту фінансових розслідувань Державної служби фінансового моніторингу України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.sdfm.gov.ua/content/file/Site_docs/2013/20131230/tipolog2013.pdf.
8. Офіційний сайт «American International Group» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.aig.com.

9. Офіційний сайт «Friendsurance» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.friendsurance.com.
10. Офіційний сайт «Peercover» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.peercover.com.
11. *Попова Е.* В 2017 году мы будем конкурировать не с банками, а с Google, Amazon, Facebook / *Е.Попова* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://forbes.ua/business/1375361-elena-popova-v-2017-godu-my-budem-konkurirovat-ne-s-bankami-a-s-google-amazon-facebook.
12. Страхування : підручник / кер. авт. колект. і наук. ред. *С.С. Осадець*. – вид. 2-ге, перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2002. – 599 с.
13. Тимчасове положення «Про застосування мобільного платіжного інструмента в Національній системі масових електронних платежів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v0071500-06.
14. *Ткаченко Н.В.* Страхування. Практикум : навч. посібник / *Н.В. Ткаченко.* – К. : Ліра-К, 2007. – 270 с.
15. Digital@Insurance-20X By 2020 / The Boston Consulting Group [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.bcgindia.com/documents/file156453.pdf.
16. Friendsurance: «Der Weg war nicht leicht» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.welt.de/print/welt_kompakt/webwelt/article127973630/Friendsurance-Der-Weg-war-nicht-leicht.html.
17. Insurance Distribution Channels in Europe / CEA Statistics № 39 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.insuranceeurope.eu/uploads/Modules/Publications/cea-statistics-nr-39---distribution.pdf.
18. Maximizing Mobile 2012 / Information and Communications for Development [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://siteresources.worldbank.org/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/Resources/IC4D-2012-Chapter-4.pdf.
19. Morgan Stanley admits employee stole data on 350,000 clients [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.foxnews.com/us/2015/01/06/morgan-stanley-admits-employee-stole-data-on-350000-clients.
20. Net Losses: Estimating the Global Cost of Cybercrime Economic impact of cybercrime II [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.mcafee.com/ca/resources/reports/rp-economic-impact-cybercrime2.pdf.
21. P2Pfoundation [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://p2pfoundation.net/JFloat.
22. Poor People Using Mobile Financial Services: Observations on Customer Usage and Impact from M-PESA [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Brief-Poor-People-Using-Mobile-Financial-Services-Observations-on-Customer-Usage-and-Impact-from-M-PESA-Aug-2009.pdf.
23. Private motor insurance market investigation / CMA Final report [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://assets.digital.cabinet-office.gov.uk/media/5421c2ade5274a1314000001/Final_report.pdf.
24. SAFARICOM 2014 Annual Report [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.safaricom.co.ke/images/Downloads/Resources_Downloads/annual_report-2014.pdf.
25. The Top 30 Crypto-Currency Market Capitalizations In One Place [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.forbes.com/sites/reuvencohen/2013/11/27/the-top-30-crypto-currency-market-capitalizations-in-one-place.
26. Why does Kenya lead the world in mobile money? [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.economist.com/blogs/economist-explains/2013/05/economist-explains-18.

ПОЛЧАНОВ Андрій Юрійович – кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів і кредиту Житомирського державного технологічного університету.

Наукові інтереси:

– страховий менеджмент;

– інновації.

E-mail: polchanov@gmail.com.

Стаття надійшла до редакції 15.01.2015.