

ІННОВАЦІЇ НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

INNOVATION ON THE MARKET OF INSURANCE SERVICES

УДК 330.341.1:368.1

Заволока Л.О.

старший викладач кафедри фінансів суб'єктів господарювання та страхування

Університет митної справи та фінансів

Колеснік Є.О.

студентка Університет митної справи та фінансів

Сіліна І.С.

студентка Університет митної справи та фінансів

У статті розкрито тлумачення поняття «Insurtech». Робота містить розгляд сучасних тенденцій на страховому ринку та їх прогнози. Було визначено та описано страхові інновації на світовому ринку страхових послуг у 2017 році. Також в роботі охарактеризовано страхові компанії, що впроваджують інновації на українському ринку. Було сформульовано проблеми, що виникають при впровадженні нових технологій та названо шляхи усунення перешкод до розвитку страхового ринку в Україні.

Ключові слова: Insurtech, інноваційні технології, страховий ринок, страховики, діджитал-технології.

В статье раскрыто толкование понятия «Insurtech». Работа содержит рассмотрение современных тенденций на страховом рынке и их прогнозы. Было определено и описано страховые инновации на мировом рынке страховых услуг в 2017 году. Также в работе охарактеризованы страховые компании, которые внедряют инновации

на украинском рынке. Были сформулированы проблемы возникающие при внедрении новых технологий и названы пути устранения препятствий к развитию страхового рынка в Украине.

Ключевые слова: Insurtech, инновационные технологии, страховой рынок, страховщики, диджитал-технологии.

The article explains the interpretation of the concept "Insurtech". The work contains an examination of modern trends on the insurance market and their forecasts. Insurance innovations in the world market of insurance services in 2017 were determined and described. Also the work characterized insurance companies, which introduce innovations in the Ukrainian market. The problems that emerged during the introduction of new technologies were formulated and ways of eliminating obstacles to the development of the insurance market in Ukraine were named.

Key words: Insurtech, innovation technologies, insurance market, insurers, digital technologies.

Постановка проблеми. Сучасний світ змінюється з блискавичною швидкістю. Те, що вчора було актуальним, сьогодні може виявитись застарілим. Майже для всіх сфер економіки характерний високий рівень конкуренції, ринок страхових послуг не є виключенням. Адже, страховий ринок є важливим елементом економіки кожної розвинутої держави. Щоб «іти в ногу з часом», страхові компанії мають невпинно впроваджувати нові технології, аби відповідати потребам споживачів.

Для того, щоб українські страхові фірми були конкурентоздатними на світовому ринку необхідно орієнтуватися на інноваційні тенденції.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дослідженню сутності та видів інновацій присвячені праці таких авторів, як: Кокшарова Р.В., Охріменко О.В., Завьялова С.В., Денисенка М.П. Проте питання інноваційного розвитку страхового ринку не знайшли належного розгляду у працях вітчизняних та зарубіжних вчених.

Формулювання цілей статті. Огляд сучасних страхових тенденцій; характеристика світових та вітчизняних інноваційних страхових продуктів.

Відповідно до поставленої мети визначено основні завдання дослідження, що направлені на її досягнення:

- розкрити сутність поняття «Insurtech»;
- визначити страхові інновації на світовому ринку страхових послуг;
- охарактеризувати українські страхові компанії, що впроваджують інновації;
- визначити проблеми, які існують при застосуванні нових технологій.

Виклад основного матеріалу. «Insurtech» – це термін, який використовується для опису нових технологій у секторі страхування.

InsurTech стосується технологічних компаній, які:

1. Знаходяться на ранніх стадіях свого бізнесу.
2. Розгортають конкретні технологічні інновації в рамках ланцюжка страхової вартості.
3. Використовують різні форми фінансування, включаючи, але не обмежуючись, венчурним капіталом. Обсяги інвестицій досить вражаючі: з 2011 року в InsurTech сектор в цілому було інвестовано близько \$ 4,74 млрд. Також аналітики ринку прогнозують щорічний приріст сектора в розмірі 10% в період між 2016 р. і 2020 р.

InsurTech компанії пропонують своїм клієнтам більш доступний, якісний і індивідуальний продукт, використовуючи призначені для користувача інтерфейси, бізнес-процеси і / або бізнес-моделі для надання певних послуг та складають серйозну конкуренцію найбільшим класичним страховикам, і виграють, в тому числі за рахунок мінімальних адміністративних витрат.

Поряд з високотехнологічними стартапами технологічні гіганти, такі як «Google», «Facebook», «Alibaba» і «Tencent», мають інтерес до страхування. Наприклад, «Amazon» співпрацює зі страховиком для надання додаткового покриття від випадкової або викликаного виробником шкоди для електронних товарів, що продаються через його веб-сайт [1].

Важливо, що в останньому звіті IBM (International Business Machines Corporation – американська електронна корпорація, один із найбільших світових виробників усіх видів комп'ютерів і програм-

ного забезпечення) міститься висновок, що страхові компанії, які працюють разом з компаніями Insurtech, як правило, працюють краще, ніж страховики, які цього не роблять. Згідно з висновками, що містяться в звіті, 81% опитаних страховиків заявили, що вони або інвестували, або вже працюють з компаніями Insurtech, 57% респондентів вважають, що така співпраця стимулює впровадження інновацій в галузі. Разом з тим, 43% опитаних керівників вважають таку співпрацю руйнівною і роблять ставку на традиційне ведення бізнесу. «Страховики, які не підтримують ініціативу страхових рішень, можуть опинитися під загрозою», – йдеться в доповіді IBM [2].

У 2017 році було запущено багато нових стартапів із залученням інвестицій у страхові компанії, використовуючи комбінацію нових технологій, таких як IOT, Blockchain, Cognitive, Gamification, Chatbot, Enabled і Virtual Reality, що дозволило зменшити операційні витрати, відмовитися від послуг страхових посередників, знизити вартість поліса, змінити підхід до обслуговування клієнтів.

Згідно з дослідженнями консалтингової компанії Accenture (Ірландія), глобальні інвестиції в індустрію страхових технологій (Insurtech) істотно збільшилися в 2017 році, лідером за темпами розвитку цього сектора виступає Європа. В 2017 році кількість угод у сфері страхових технологій збільшилася на 39%, при цьому загальна їх вартість зросла на 32% до \$ 2,3 млрд [3].

Мережевий ефект мобільних телефонів та розробка додатків для цих пристроїв («Програми») дозволило багатьом компаніям охопити більшу аудиторію, ніж це було раніше. Як на прикладі ВІМА, у мобільних телефонів є можливість інформувати людей через SMS, надаючи інформацію про продукти, нагадуючи про виплату премій. Проте для України таке нововведення не є досить доречним.

Адже, за даними ресурсу Newzoo, у 2017 році Україна займала 38 місце із 50 країн по кількості населення, що використовують смартфони. Із 44.4 млн українців, 23.5% користуються смартфонами, це 10.4 млн людей. Фактично кожен четвертий має при собі смартфон, решта мають або мобільний телефон, або нічого не мають взагалі [4].

Обсяг даних, доступних у секторі страхування, робить його головним кандидатом для штучного інтелекту (ІІ). Вже є приклади страховиків, які використовують більш складні аналітичні програми для машинного навчання, щоб підтримувати своїх співробітників у сферах, починаючи від аналізу соціальних мереж, до цін та вимог – і ця тенденція, безсумнівно, буде продовжуватися.

Для прикладу, візьмемо страхування від компанії Allianz Lemonade. У грудні 2017, завдяки одному з чатів, А.І. Джим зміг задовольнити претензію всього за три секунди. Це включало пере-

хресні посилання на нього з деталями політики, запущено 18 алгоритмів боротьби з шахрайством та переведення коштів на банківський рахунок страховальника.

Чатботи, робото-консультанти та віртуальні страхові агенти значно підвищують рівень залучення клієнтів. Наприклад, американський страховик Allstate використовував chatbot, щоб допомогти страховим агентам у процесі цитування складних страхових продуктів. Китайська пошукова система Baidu також використовує системи штучного інтелекту для виявлення шаблонів, які можуть бути використані для страхування андеррайтингу.

Автоматизація процесу робототехніки (RPA) може допомогти зменшити витрати на ручну роботу, одночасно покращуючи обслуговування, прискорюючи обробку претензій, зменшуючи операційні витрати та підвищуючи точність та відповідність. Оскільки RPA копіює людську активність, його можна розглядати як набір програмних «роботів», що створює віртуальну робочу силу, доступну 24 години на добу, з повною перевіркою та 100% точністю.

Деякі додаткові пристрої дозволяють страховикам збирати інформацію про водійські звички – і відповідно платити за них. Дослідження McKinsey & Company (міжнародна консалтингова компанія) «передбачає, що до 2030 року додаткові доходи можуть бути отримані приблизно на 1,5 трильйона доларів за рахунок мобільних послуг та послуг, керованих даними» [13].

Підприємства багатьох галузей приймають технології gamification та віртуальної реальності для залучення клієнтів та диференціювання досвіду. Компанія Insurtech використовує AR/VR технології для створення інноваційних рішень, які допоможуть їм реалізувати реальні ситуації, визначити збитки та потенційні ризики. Наприклад, BioBall, створений компанією Signa, робить знімки пацієнтів під час гри в м'яч для вимірювання швидкості пульсу та показань холестерину. Ці дані можуть бути використані компаніями зі страхування здоров'я для профілактичної охорони здоров'я та виявлення ризику претензій.

Компанії-початківці, такі як InsurETH, побудували продукт страхування авіаперевезень, використовуючи розумний договір, в якому умови політики були проведені на блок-схемі Ethereum. У випадку відкладеного/скасваного рейсу, розумний контракт автоматично ініціюватиме виплати, що збільшить довіру, прозорість та досвід роботи з клієнтами.

Blockchain є системою розподілених облікових записів, яка має потенціал для надання інноваційних рішень у сфері фінансових послуг. Це дає можливість кільком сторонам поділитися однаковою інформацією, без необхідності перевірки від посередника. Blockchain надає переваги більш

швидкого зв'язку між контрагентами та потенціал для зниження витрат по шахрайству або витрат по врегулюванню збитків, що в результаті допомагає знизити загальні витрати страховиків.

Щоб дослідити потенціал розподілених бухгалтерських технологій, компанія Allianz спільно зміншими страховими та перестраховиками запустила ініціативу B6i для страхової промисловості Blockchain. Спеціалізований «розумний контракт» буде ініціюватися каналами даних з публічної бази даних та різних під'єднаних пристроїв. Коли виконуються певні умови та виникає страховий випадок, претензія автоматично перевіряється, і вимога сплачується без жодного очікування [8].

Інтернет речей – це мережа цифрових фізичних пристроїв, які взаємодіють із реальним світом, один з одним і з серверами. Наприклад, в індустрії страхування життя, такі носії техніки як Fitbit та інші програми для здоров'я передають дані страховикам. Із застосуванням таких програм страхові компанії можуть більш точно оцінити ризик власника страхового полісу та відповідно адаптувати свої стратегії управління ризиками [9].

Автостраховики теж можуть коригувати страхові внески, виходячи з того, скільки страхувальник керує своїм транспортним засобом. Цей підхід зменшить страхові внески страхувальників й підвищить точність ціноутворення, тому страхові компанії зможуть представити більш конкурентоспроможні продукти.

Для України теж характерна поява страхових стартапів. Передумовою до розвитку електронного страхування є проект Закону України Про внесення змін до деяких законів України щодо викладення Закону України «Про страхування» [5] у новій редакції передбачено можливість укладення договору страхування у формі електронного документу, що значно розширює можливості електронної комерції страхового бізнесу в Україні.

Прикладом є програмний продукт EWA. Для українського ринку страхування запропонований підхід обіцяє безліч переваг. Відсутність капітальних інвестицій на розробку або придбання, а також впровадження системи, відсутність витрат, пов'язаних з інфраструктурою: сервера, мережа, супровід і розвиток, безпеку. Також модель ціноутворення, побудована за принципом Pay-as-you-go, коли плата за використання платформи стягується в залежності від навантаження, яку створює користувач на неї.

Основні досягнення EWA: 14 страховиків, 7 банків, 4 найбільші мережі автозаправок, Укрпошта, 10 агрегаторів, сотні агентів і брокерів; 30 тис. користувачів; 15 тис. точок продажів; 10 тис. унікальних користувачів в місяць; 3,2 тис. унікальних користувачів в день; 200 тис. договорів на місяць (40 тис. ОСАГО,

30 тис. Туризм, 85 тис. НС і майно, що залишилися договори – ДГО, ЗК, і інші види).

Було запущено систему мотивації, коли кожному користувачеві за реалізацію поліса нараховуються бонуси. Також в EWA будуються конструктори і калькулятори для КАСКО [6].

СК «Арсенал Страхування» відомий впровадженням електронного полісу ОСЦПВ онлайн (автоцивілка). За допомогою страховки онлайн власник авто за 1 хвилину може самостійно придбати страховку в мережі Інтернет на сайті компанії, на сайтах банків, інтернет банків та інших онлайн ресурсах, отримавши її по електронній пошті, сплативши банківською картою і не звертатися в страхову компанію. Найближчим часом більш ніж у 30 банків буде можливість надати своїм клієнтам цей сервіс.

Діджитал-технології є важливим інструментом в боротьбі за лідируючі позиції на страховому ринку України. Тому СК «Арсенал Страхування» робить у своїй діяльності значний акцент на ІТ, як на одному з важливих способів бути конкурентоспроможними в динамічному, постійно мінливому середовищі [7].

Інноваційні продукти також присутні в КАСКО Smart від «АХА Страхування», що діє з 2017 року. Особливість продукту полягає в використанні телематичного пристрою, що аналізує і оцінює стиль водіння. КАСКО Smart спрямований знизити ймовірність настання аварій на дорогах.

При укладанні договору КАСКО Smart автовласник відразу ж отримує 5% знижки, а загальна знижка за рік може скласти до 30% від загального платежу. З кожним наступним роком розмір знижки може збільшуватися до 60%.

В даний час в світі налічується близько 20 млн діючих страхових договорів, які передбачають використання телематики. Напрямок автострахування з використанням телематичних пристроїв і мобільних додатків є найбільш активно зростаючим у всьому світі. Телематика рухається до позначки 100 млн користувачів в усьому світі до 2020 року.

У мобільному додатку водії отримують повідомлення про дотримання безпечної швидкості, дистанції, стилі гальмування і прискорення, завдяки чому можуть постійно поліпшувати водійські навички [10].

Страхова компанія «Талісман Страхування» за підтримки британських партнерів заснувала перший в Україні сервіс екстреної допомоги водіям – British auto club. Комплекс послуг включає регулярну і строкову професійну допомогу в юридичних і технічних питаннях, а також автострахування. Відтепер українські водії можуть отримати екстрену допомогу в один клік або дзвінок – в будь-якій складній ситуації на дорозі, в будь-якому куточку України і в будь-який час доби [11].

У лютому 2017 року страхова компанія АСКА спільно з АСКА-ЖИТТЯ запустила в Україні он-лайн проект Одним пальцем. В цьому проекті будь-який бажаючий може швидко стати страховим агентом. Необхідними є смартфон, доступ до інтернету і бажання заробляти.

Ключові переваги проекту для майбутніх страхових агентів:

1. Можливість додаткового заробітку у вільний від роботи час без встановлених планів продажів, вікових обмежень і особистих капіталовкладень.
2. Відсутність паперового документообігу (електронна форма).
3. Прості і зрозумілі он-лайн калькулятори страхових продуктів.
4. Високий комісійний дохід.
5. Можливість створення власного бізнес-середовища для збільшення особистого прибутку.

Клієнти-страхувальники також отримують ряд переваг:

1. Придбання страховки без візиту в страхову компанію: в будь-якому місці в зручний час.
2. Швидке оформлення страхового договору в електронній формі.
3. Можливість придбання страхових програм з бонусними опціями.

Проект Одним пальцем – це впровадження на український ринок мобільного страхового агента в якості альтернативи класичному агенту, але більш вільного, технологічного і близького до клієнта.

На старті проекту Одним пальцем в програмному забезпеченні доступні для продажу туристичні програми страхування для виїжджаючих за кордон «Сімейний туризм», страхування майна з домашнім ассистансом (комплекс організаційно правових дій направлених на врегулювання наслідків страхової події в рамках договору страхування). «Майно +», а також два види накопичувального страхування життя «Впевнений старт», «Забезпечене майбутнє», і програма медичного страхування «Сімейний захист» [12].

Однак страховий ринок України на шляху до розвитку має ряд проблем: політична нестабільність в країні; низька грамотність населення та недовіра до страхової сфери; слабкі зовнішньоекономічні зв'язки України в сфері страхування з іншими країнами; проблема надійного і гарантованого вкладення грошей; ситуація в банківському секторі, скорочення обсягів кредитування, високі ставки в тому числі за іпотечними та автомобільними кредитами, криза ліквідності банківської системи, банкрутство цілого ряду фінансово-кредитних установ.

Підвищення рівня розвитку страхового ринку має забезпечити зростання суспільної довіри до самого механізму страхування. Для цього державі необхідно розробити стратегію розвитку страхового ринку включаючи наступні питання:

- створення ефективного механізму нагляду і контролю за ринком;
- вдосконалення нормативно-правової бази;
- забезпечення розвитку довгострокового страхування життя, яке дозволяє перетворювати заощадження клієнтів в довгострокові інвестиції;
- підвищення рівня довіри фізичних та юридичних осіб до страхових компаній;
- забезпечення інтеграції страхового ринку України в світовий простір.

Висновки з проведеного дослідження. Отже, ринок страхових послуг розвивається досить швидко, наповнюючись все більшою кількістю цікавих, корисних та зручних інноваційних продуктів. В той же час страховики фокусують першочергову увагу на задоволенні потреб клієнта й покращенні надаваних послуг. Застосування нових технологій у страхуванні дозволить страховим компаніям створювати адаптовані до потреб клієнта продукти, які унікально підходять для кожного клієнта. Однак страховий ринок України має певні перешкоди на шляху до впровадження нових технологій. Тому необхідно проводити обґрунтовану державну політику спрямовану на підтримку страхових компаній, що використовують інноваційні технології та створювати умови для розвитку страхової галузі; держава має сприяти розвитку страхової грамотності населення та підвищенню довіри до даного сектора. Також рекомендується співпрацювати з успішними InsurTech компаніями, що функціонують у світі та орієнтуватися на їх досвід.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Технологии влияют на цепочку создания страховой стоимости [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.allinsurance.kz/index.php?option=com_content&view=article&id=5926:tsifro-vye-tekhnologii-i-strakhovanie&catid=2&Itemid=298.
2. Без внедрения insurtech страховщики обречены на провал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://parasol.ua/news/326>.
3. Инвестиции в европейские страховые технологии увеличились в 4 раза [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrstrahovanie.com.ua/news/investitsii-v-evropeyskie-strahovyie-tekhnologii-insurtech-uvlichilis-v-4-raza>.
4. Опитування: ТОП-50 країн, які найбільше користуються смартфонами. Україна на найнижчому місці в Європі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pingvin.pro/gadgets/news-gadgets/opytuvannya-top-50-krayin-yaki-najbilsh-korystuyutsya-smartfonamy-ukrayina-na-najnyzhchomu-mistisi-v-yevropi.html>.
5. Закон України «Про страхування» від 07.03.1996 № 85/96-ВР, зі змінами від 01.01.2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80>.
6. Быть новатором всегда сложно, но нам удалось создать успешный InsurTech стартап в Украине [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://forinsurer.com/public/17/10/04/4793>.

7. Самый популярный fintech в мире: есть ли у него будущее в Украине [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ipay.ua/blog/articles/samyj-populyarnyj-fintech-v-mire-est-li-u-nego-budushhee-v-ukraine>.

8. Insurance Industry Trends To Look For In 2018 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://channels.theinnovationenterprise.com/articles/insurance-industry-trends-to-look-for-in-2018>.

9. How the Internet of Things Will Transform the Insurance Industry [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.argolimited.com/how-internet-of-things-will-transform-insurance-industry/>.

10. Инновационный продукт КАСКО Smart с телематикой от «АХА Страхование» доступен в 8 городах Украины [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://forinsurer.com/news/17/10/11/35560>.

11. СК «Талисман Страхование» создала первый в Украине сервис всесторонней помощи водителям в экстренных ситуациях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://talisman-sk.com.ua/about>.

12. АСКА запустила в Україні інноваційний он-лайн проект ОДНІМП@ЛЬЦЕМ ситуаціях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aska.com.ua/rus/news/411/>.

13. Insurance Industry Trends for 2018: A Top 5 Countdown [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.insurancejournal.com/magazines/mag-features/2018/02/19/480659.htm>.

14. Top technology trends in 2018 for the insurance industry [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.moneycontrol.com/news/technology/top-technology-trends-in-2018-for-the-insurance-industry-2489511.html>.

REFERENCES:

1. Tehnologii vliiaut na tsepochky sozdaniia strahovoi stoimosti [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: https://www.allinsurance.kz/index.php?option=com_content&view=article&id=5926:tsifrovye-tehnologii-i-strakhovanie&catid=2&Itemid=298 (In Russian).

2. Bez vnedreniia insurtech strahovshchiki obreheni na proval [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://parasol.ua/news/326> (In Russian).

3. Institutsii v evropeiskie strahovye tehnologii uvelichilis v 4 raza [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://www.ukrstrahovanie.com.ua/news/investitsii-v-evropeyskie-strahovye-tehnologii-insurtech-velichilis-v-4-raza> (In Russian).

4. Опитування: ТОП-50 країн, які найбільше користуються смартфонами. Україна на найнижчому місці в Європі [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://pingvin.pro/gadgets/news-gadgets/opytuvannya-top-50-krayin-yaki-najbilshe-korystuyutsya-smartfonamy-ukrayina-na-najnyzhchomu-mistsi-v-yevropi.html> (in Ukrainian).

5. Zakon Ykrainy «Pro strahuvannia» vid 07.03.1996 № 85/96-VR, zi zminami vid 01.01.2017 [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80> (in Ukrainian).

6. Bit novatorom vsegda slozhno, no nam udalos' sozdat' uspeshnyj InsurTech startap v Ukraine [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://forinsurer.com/public/17/10/04/4793>.

7. Samyj populyarnyj fintech v mire: est' li u nego budushchee v Ukraine [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: [https://www.ipay.ua/blog/articles/samyj-populyarnyj-fintech-v-mire-est-li-u-nego-budushchee-v-ukraine](https://www.ipay.ua/blog/articles/samyj-populyarnyj-fintech-v-mire-est-li-u-nego-budushhee-v-ukraine).

8. Insurance Industry Trends To Look For In [Electronic resource]. – Access mode: <https://channels.theinnovationenterprise.com/articles/insurance-industry-trends-to-look-for-in-2018> (In English).

9. How the Internet of Things Will Transform the Insurance Industry In [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.argolimited.com/how-internet-of-things-will-transform-insurance-industry/> (In English).

10. Innovacionnyj produkt KASKO Smart s telematikoj ot «АХА Страхование» доступен в 8 городах Украины [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://forinsurer.com/news/17/10/11/35560>.

11. SK "Talisman Strahovanie" sozdala pervyj v Ukraine servis vsestoronnej pomoshchi voditelyam v ehkstreennyh situacijah [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://talisman-sk.com.ua/about>.

12. АСКА запустила в Україні інноваційний он-лайн проект однім пал'цем ситуаціях [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.aska.com.ua/rus/news/411/> (in Ukrainian).

13. Insurance Industry Trends for 2018: A Top 5 Countdown In [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.insurancejournal.com/magazines/mag-features/2018/02/19/480659.htm> (In English).

14. Top technology trends in 2018 for the insurance industry In [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.moneycontrol.com/news/technology/top-technology-trends-in-2018-for-the-insurance-industry-2489511.html> (In English).

Zavoloka L.O.Senior Lecturer at the Department of Finance
Business Entities and Insurance
University of Customs and Finance**Kolesnik Ye.O.**Student
University of Customs and Finance**Silina I.S.**Student
University of Customs and Finance**INNOVATIONS ON THE MARKET OF INSURANCE SERVICES**

The insurance market is an important element of the economy of each developed country. To be competitive and responsive to the needs of consumers, insurance companies must continuously implement new technologies and be guided by innovative trends.

Insurtech is a term that describes new technologies in the insurance industry. InsurTech companies have many benefits, including minimal administrative costs, because they offer their customers a more affordable, quality and individual product, using interfaces, business processes and serious competition with the largest classical insurers.

The 2017 insurance market is characterized by the launch of new startups using a combination of new technologies such as IOT, Blockchain, Cognitive, Gamification, Chatbot, Enabled and Virtual Reality, which reduces operating costs, refuses to provide insurance intermediaries, lower the cost of the policy, change the approach. Ito customer service.

The article outlines world innovations in the insurance services market. Among the main ones are applications such as Artificial Intelligence (II), Chatbots, Robot Consultants and Virtual Insurance Agents, RPA Process Automation, B6i for the Blockchain Insurance Industry, Internet of Things. Scientific work also contains forecasts of world publications on the development of the insurance market.

Ukraine is also characterized by the emergence of insurance innovations. The article deals with the following: the EWA software product, the implementation of the online policy of the Securities and Exchange Commission in the insurance company "Arsenal Insurance", KASKO Smart from "AXA Insurance", the emergency assistance service for drivers – the British auto club from SC "Talisman Insurance", it -Line project with one finger from ASKA-LIFE. The work identifies obstacles that hinder the development of the Ukrainian insurance market and describes the ways of their solution.