

УДК 368(004)

DOI: <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2024-4.3>

Бровко С.В.

здобувач ступеня «доктор філософії»,

Сумський аграрний університет

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-8971-7837>

ТРАНСФОРМАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ СТРАХОВОГО РИНКУ В ПЕРІОД ПАНДЕМІЇ COVID-19

В статті розглянуто динаміку розвитку ринку страхування в період пандемії та декілька років після неї. Досліджено зміни, які були спричинені COVID-19 та інструменти, за допомогою яких страхові компанії налагоджують своє ефективне функціонування. Розроблено та представлено схему впливу пандемії COVID-19 на ринок страхових послуг. Вивчено та схарактеризовано трансформаційні процеси страхової діяльності країни спричинені пандемією COVID-19, а саме: «Вплив пандемії на попит страхових послуг»; «Технологічні трансформації страхового ринку»; «Адаптація страхових продуктів до нових реалій»; «Фінансові виклики для страхових компаній»; «Соціальні наслідки пандемії та роль страхових компаній». Здійснено діагностику діяльності страхових компаній в умовах COVID-19. Розглянуті позитивні і негативні сторони кризи, і проведено порівняння впливу пандемії на ринок страхування в Україні. Сформовано погляди щодо важливості трансформаційних процесів страхового ринку країни.

Ключові слова: страховий ринок, пандемія COVID-19, страхова компанія, трансформаційні процеси, страхові ризики, телемедицина, мікрострахування.

TRANSFORMATION PROCESSES OF THE INSURANCE MARKET DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Brovko Sergey

Sumy Agrarian University

The article examines the dynamics of the development of the insurance market during the pandemic and several years after it. The changes that have been caused by COVID-19 and the tools with which insurance companies are adjusting their effective functioning are examined. The transformational processes of the country's insurance activity caused by the COVID-19 pandemic have been studied and characterized, namely: "The impact of the pandemic on the demand for insurance services" (increase in demand for health insurance and life insurance, decrease in demand for certain types of insurance, demand for business interruption insurance); "Technological transformations of the insurance market" (transition to online insurance, development of mobile applications and chatbots, use of big data (Big Data) and artificial intelligence (AI)); "Adaptation of insurance products to new realities" (updating policy terms, innovative insurance products, telemedicine and health insurance); "Financial challenges for insurance companies" (increasing costs for insurance compensation payments, uncertainty regarding future risks, liquidity problems); "Social consequences of the pandemic and the role of insurance companies" (increasing the social responsibility of insurance companies, raising awareness about insurance). The COVID-19 pandemic that began in 2019 has caused unprecedented changes in the global economy, including the transformation of the insurance market. This crisis not only demonstrated the importance of insurance products, but also presented insurance companies with new challenges, such as an increase in the number of requests, changing customer behavior and the need to adapt to new business conditions. Therefore, insurance in the conditions of the COVID-19 pandemic has its own characteristics and challenges, which require detailed analysis and the development of new approaches adapted to these changes. The COVID-19 pandemic has significantly transformed the insurance market, forcing companies to adapt to new conditions, introduce innovations and change approaches to customer service. Increasing demand for health insurance, digital transformation, new insurance products and financial challenges have become the main aspects of these changes. Therefore, the pandemic has become not only a challenge, but also an opportunity for insurance companies to review their business models and strengthen their competitiveness in the new world.

Keywords: insurance market, COVID-19 pandemic, insurance company, transformational processes, insurance risks, telemedicine, microinsurance.

Постановка проблеми. Пандемія COVID-19, що почалася в 2019 році, викликала безпрецедентні зміни у світовій економіці, включаючи трансформацію страхового ринку. Ця криза не лише продемонструвала важливість страхових продуктів, але й поставила перед страховими компаніями нові виклики, такі як збільшення кількості звернень, зміна поведінки клієнтів та необхідність адаптації до нових умов ведення бізнесу. Пандемія стала каталізатором багатьох змін у страховій індустрії, які визначили її подальший розвиток у постпандемічному періоді.

Тож страхування в умовах пандемії COVID-19 має свої особливості та виклики, які потребують детального аналізу і розробки нових підходів адаптованих до цих змін.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання розвитку страхового ринку, зокрема змін зумовлених пандемією COVID-19, досліджували такі вчені як: А. Баранов, В. Базилевич [2], Н. Боверс, О. Гаманкова [3], Х. Гадвігер, О. Козьменко [4], Х. Крамер В. Пасічний [5], Фесенко Н. [8] та багато інших, які заклали основи економічного ризику у страхуванні, розвивали теорію страхування, та досліджували можливості розвитку страхового ринку в сучасних умовах. Проте, питання трансформаційних процесів страхового ринку у кризовий період, зокрема в часи пандемії, залишається недостатньо розкритим.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження основних трансформаційних процесів, які відбулися на ринку страхування під час пандемії COVID-19. Визначення змін в попиті на страхові послуги, розвиток цифрових технологій та адаптацію страхових компаній до нових економічних реалій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Страховий ринок відіграє важливу роль у фінансовій стабільності кожної держави, першочергове це захист майна, здоров'я та життя людей. Розвиток системи страхування є критично важливим завданням для будь-якої країни в сучасному світі.

Страховий ринок України за останні 5 років переживає значні трансформації та модернізації. Сьогодні це воєнний стан спричинений російською агресією, а у 2020 року це карантинні обмеження, які стали початком значних трансформацій та змін.

У реаліях пандемії технологічні розробки стали особливо важливими для розвитку нових методик надання послуг. Сьогодні страховики інтегрують технології у власний бізнес, онлайн-канали. Більшість страхових компаній здійснили трансформацію власних продуктів в формат електронних полісів. Попит серед страхувальників на онлайн-сервіси є досить високим, що насамперед пов'язано з прагненням знизити ризики відвідуючи офіси страхових компаній [7, с. 3].

В свою чергу О. А. Боднар, зазначає, що переосмислюючи існуючі та потенційні загрози, можна зауважити, що пандемія – це ще й можливість для страховиків зміцнити свої позиції на ринку. У сучасних реаліях, коли збори премій зі страхування життя можуть серйозно скоротитися, технологічні розробки особливо важливі для розвитку нових методик надання послуг.

Відповідно до багатьох показників та інформації з різних джерел, можемо зазначити, що в порівнянні з розвитком страхового ринку інших країн, страховий ринок України є досить низьким за величиною активів страховиків і за споживанням страхових послуг, а з початком карантинних обмежень всі показники сягнули критичних меж. Тому перед страховими компаніями постали серйозні виклики, які спонукали їх до значних змін та модернізацій в компаніях.

Татарин Н., Лопушанський Р. та Лука П. у своїй роботі визначають та класифікують наслідки впливу пандемії COVID-19 на функціонування страхового ринку України.

Позитивні наслідки:

- збільшення укладених договорів між страховими компаніями та їхніми клієнтами, що стосується страхування життя та здоров'я.
- зростання у структурі страхування частки КАСКО і ОСАГО, які уклалися на страхування автомобілів з пробігом.
- впровадження інновацій у сфері страхування, діджиталізація.
- розвиток культури страхування в українського населення.

Негативні наслідки:

- скорочення частки страхових премій по авіа-страхуванню та страхуванню майна.
 - зменшення кількості контрактів, що стосується страхування нового авто.
 - складність в організації віддаленого обслуговування клієнтів співробітниками страхової компанії, а саме оцінювачів страхових збитків.
 - ліквідація малих страхових компаній, які не змогли організувати якісні онлайн-сервіси [7, с. 5].
- Дослідивши погляди багатьох вчених та ознайомившись з інформаційними джерелами, які відображають стан страхових ринків в умовах сьогодення, нами представлено схему впливу пандемії COVID-19 на ринок страхових послуг та які трансформації відбулися в результаті цього впливу.

На Рис 1. представлена схема впливу пандемії COVID-19 на ринок страхових послуг пропонуємо більш детально розглянути всі зміни.

1. Вплив пандемії на попит страхових послуг

1.1. Збільшення попиту на медичне страхування та страхування життя. Пандемія різко змінила ставлення людей до свого здоров'я та життя. Одним із ключових напрямів, де попит

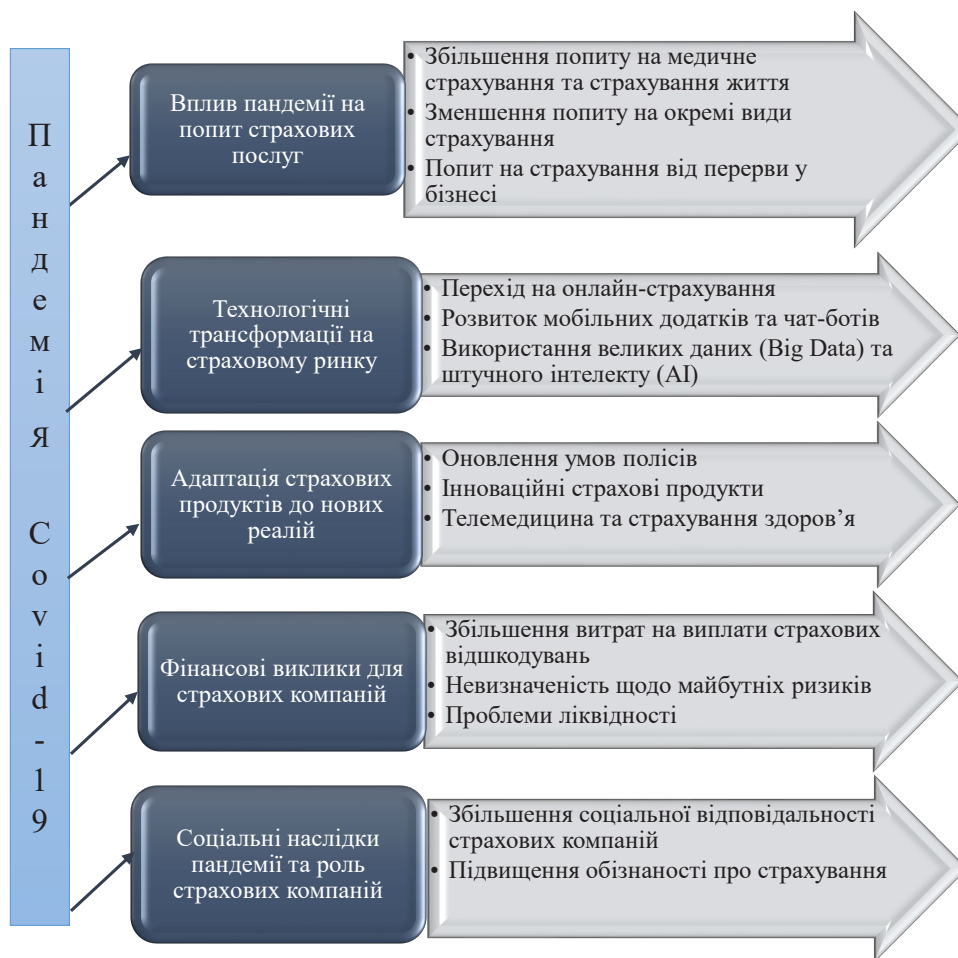


Рис. 1. Вплив пандемії COVID-19 на ринок страхових послуг

Джерело: побудовано автором

зріс найбільше, стало медичне страхування. Громадяни почали активно цікавитися полісами, що забезпечують захист від витрат на лікування в разі захворювання на COVID-19 або пов'язаних ускладнень. Також помітно зріс попит на страхування життя, оскільки ризик смертності від вірусу стимулював людей шукати фінансові гарантії для своїх сімей.

1.2. Зменшення попиту на окремі види страхування. Водночас такі сегменти ринку, як туристичне страхування та страхування автомобілів, зазнали значного спаду. Закриття кордонів і обмеження на пересування зробили туристичне страхування менш актуальним, тоді як зменшення інтенсивності використання особистого транспорту та зниження кількості ДТП знизили попит на автомобільні поліси.

1.3. Попит на страхування від перерви у бізнесі. Пандемія змусила багато підприємств зупинити свою діяльність через локдауни, що підсилювало інтерес до страхування бізнесу від перерв у роботі. Проте цей сегмент ринку виявився про-

BLEMним, оскільки не всі поліси передбачали покриття втрат, пов'язаних із пандеміями. Це призвело до юридичних суперечок і потреби в перегляді страхових умов.

2. Технологічні трансформації страхового ринку

Пандемія COVID-19 пришвидшила диджиталізацію страхового ринку, що стала необхідною умовою для виживання багатьох страхових компаній у новій реальності.

2.1. Перехід на онлайн-страхування. Більшість компаній були змушені перейти на дистанційне обслуговування клієнтів, оскільки традиційні канали продажу через офіс або агентів стали менш доступними. Онлайн-платформи страхування набули популярності, пропонуючи клієнтам можливість швидко і зручно укласти договір страхування, а також отримати консультацію без необхідності особистої присутності.

2.2. Розвиток мобільних додатків та чат-ботів. Страхові компанії активно впроваджували мобільні додатки та чат-боти для покращення

комунікації з клієнтами, обробки запитів на страхові відшкодування, а також для проведення дистанційних консультацій. Ці інновації дозволили зменшити час на обробку заявок і підвищити рівень задоволеності клієнтів.

2.3. Використання великих даних (Big Data) та штучного інтелекту (AI). Пандемія пришвидшила впровадження технологій штучного інтелекту в страхуванні. AI використовується для оцінки ризиків, автоматизації процесів виплати страхових відшкодувань і виявлення шахрайства. Збір та аналіз великих даних дозволяє компаніям краще розуміти поведінку клієнтів і розробляти більш індивідуалізовані продукти страхування.

Також варто зазначити, що під час пандемії COVID-19 в страхову галузь почали залучати ШІ, використання якого зараз набирає шалених масштабів. Як зазначає О. Прокопчук, що страхова галузь продовжує адаптуватися та знаходити можливості для зростання та трансформації, очікується що провадження штучного інтелекту призведе до змін у типі персоналу та посадах, необхідних для керування сучасною страховою компанією. Незважаючи на те, що розробка та пілотування цих технологій вимагатиме значних інвестицій у часі і ресурси керівництва, все ж потенційні переваги з точки зору глибшого розуміння клієнтів, вищої прибутковості та підвищення ефективності роботи незаперечні [6, с. 39].

Оскільки страхова галузь продовжує адаптуватися та знаходити можливості для зростання та трансформації, очікується що провадження штучного інтелекту призведе до змін у типі персоналу та посадах, необхідних для керування сучасною страховою компанією. Незважаючи на те, що розробка та пілотування цих технологій вимагатиме значних інвестицій у часі і ресурси керівництва, все ж потенційні переваги з точки зору глибшого розуміння клієнтів, вищої прибутковості та підвищення ефективності роботи незаперечні

3. Адаптація страхових продуктів до нових реалій

Пандемія змусила страхові компанії переглянути свої продукти та умови для того, щоб краще відповідати потребам клієнтів.

3.1. Оновлення умов полісів. Багато компаній почали додавати до своїх продуктів покриття ризиків, пов'язаних із пандемією, таких як витрати на лікування COVID-19, відшкодування втрат через карантинні заходи або компенсації за вимушені перерви в бізнесі. Ці зміни стали відповіддю на попит клієнтів на захист у нових умовах, коли невизначеність стала частиною повсякденного життя.

3.2. Інноваційні страхові продукти. В умовах пандемії з'явилися нові види страхових про-

дуктів, такі як мікрострахування та страхування «on-demand». Ці продукти пропонують короткострокове або навіть тимчасове страхування на вимогу, що дозволяє клієнтам купувати страхування тільки тоді, коли воно їм необхідне. Це стало актуальним для таких видів страхування, як туристичне або транспортне страхування, які піддаються частим змінам у зв'язку з карантинними обмеженнями.

3.3. Телемедицина та страхування здоров'я.

Телемедицина (від грец. *tele* – дистанція, лат. *meder* – лікування) – напрямок медицини, а саме комплекс дій, технологій та заходів, що застосовуються при наданні медичної допомоги, з використанням засобів дистанційного зв'язку у вигляді обміну електронними повідомленнями (у випадках, коли відстань є критичним чинником).

Мета телемедицини – поліпшення здоров'я населення шляхом забезпечення рівного доступу до медичних послуг належної якості. Предмет телемедицини – обмін за допомогою телекомунікацій і комп'ютерних технологій всіма видами медичної інформації між віддаленими пунктами. При цьому даний процес обміну характеризується видом переданої інформації й способом її передачі [1].

Телемедицина стала важливим інструментом для надання медичних послуг під час пандемії. Страхові компанії інтегрували телемедичні послуги у свої страхові продукти, дозволяючи клієнтам отримувати консультації від лікарів без необхідності відвідувати медичні заклади.

4. Фінансові виклики для страхових компаній

Пандемія створила значні фінансові труднощі для страхових компаній, які змушені були адаптувати свої бізнес-моделі до нових економічних умов.

4.1. Збільшення витрат на виплати страхових відшкодувань. Через пандемію кількість звернень за страховими виплатами різко зросла. Особливо це стосується медичного страхування та страхування життя, де витрати компаній суттєво зросли через велику кількість випадків захворювання на COVID-19 і смертей. Це призвело до збільшення страхових резервів та скорочення прибутків компаній.

4.2. Невизначеність щодо майбутніх ризиків. Оцінка ризиків під час пандемії стала складнішою, оскільки традиційні моделі аналізу ризиків виявилися неефективними в умовах глобальної кризи. Страхові компанії змушені переглядати свої підходи до оцінки майбутніх ризиків, що впливає на їхні фінансові стратегії.

4.3. Проблеми ліквідності. Через високий рівень страхових виплат багато компаній зіштовхнулися з проблемами ліквідності, осо-

бливо ті, які були менш підготовлені до таких масштабних криз. Це призвело до необхідності залучення додаткових фінансових ресурсів або навіть до скорочення діяльності деяких гравців ринку.

5. Соціальні наслідки пандемії та роль страхових компаній

5.1. Збільшення соціальної відповідальності страхових компаній. Під час пандемії страхові компанії почали відігравати важливу соціальну роль, пропонуючи підтримку для найбільш вразливих категорій населення. Деякі компанії започаткували спеціальні програми страхування для медичних працівників або соціальних служб, надаючи їм безкоштовні або знижені страхові продукти.

5.2. Підвищення обізнаності про страхування. Пандемія також підвищила загальну обізнаність населення про важливість страхування. Люди стали більше задумуватися про фінансо-

вий захист у непередбачуваних ситуаціях, що може стимулювати розвиток ринку страхування в майбутньому.

Висновки з проведеного дослідження. Пандемія COVID-19 суттєво трансформувала страховий ринок, змусивши компанії адаптуватися до нових умов, впроваджувати інновації та змінювати підходи до обслуговування клієнтів. Підвищення попиту на медичне страхування, цифрова трансформація, нові страхові продукти та фінансові виклики стали основними аспектами цих змін.

Попри труднощі, страховий ринок виявився здатним швидко адаптуватися до нових реалій, і багато з інновацій, що з'явилися під час пандемії, можуть залишитися частиною ринку в постпандемічний період. Тому пандемія стала не лише викликом, але й можливістю для страхових компаній переглянути свої бізнес-моделі і посилити свою конкурентоспроможність у новому світі.

Список використаних джерел:

1. Телемедицина. Основні поняття та характеристики вебсайт. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Телемедицина> (дата звернення: 27.11.2024).
2. Базилевич В.Д. Страхова справа. Київ : Знання, 2011. 203 с.
3. Гаманкова О.О. Ринок страхових послуг України: теорія, методологія, практика: монографія. Київ : КНЕУ. 2009. 283 с.
4. Козьменко О.В. Поведінка страхових компаній на інвестиційному ринку: досвід України та Німеччини. *Вісник Національного банку України*. 2013. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnbu_2013_11_4 (дата звернення: 11.11.2024).
5. Пасічний В.О. Страхування. Навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів. Харків : Харк. нац. акад. міськ. госп-ва, 2009. 218 с.
6. Прокопчук О.В. Використання штучного інтелекту в страховій сфері. Матеріали V Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених «Трансформація страхового ринку України в світлі сучасних економічних викликів» м. Миколаїв, 16–17 квітня 2024 року. С. 39–40.
7. Татарин Н., Лопушанський Р., & Лука П. Модернізація ринку страхування України в умовах пандемії COVID-19. *Економіка та суспільство*. 2021. No. (25). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-48>
8. Фесенко Н.В., Яремченко Л.М. Стан та перспективи ункціонування страхового ринку України в умовах глобалізації. *Економіка та держава*. 2019. № 8. С. 28–34. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/8_2019/7.pdf (дата звернення: 01.12.2024).
9. Information and Advice from the US Travel Insurance Association Regarding Coronavirus. 2020. URL: www.ustia.org/information-and-advice-from-the-us-travel-insurance-association-regarding-coronavirus (дата звернення: 28.11.2024).
10. Страховий продукт «Захист від COVID-19». Вебсайт ПрАТ «СК «УНІВЕРСАЛЬНА»». URL: <https://universalna.com/ua/> (дата звернення 24.11.2024).
11. Страхування у разі коронавірусу COVID-19. Вебсайт СК «ВУСО». URL: <https://covid19.vuso.ua/> (дата звернення: 28.11.2024).
12. СТОП.КОРОНАВІРУС. Вебсайт СК «Провідна». URL: <https://client-portal.providna.com.ua/stopcorona> (дата звернення: 11.11.2024).
13. Cybersecurity Almanac: 100 Facts, Figures, Predictions and Statistics. Web-site Cybersecurity Ventures. 2019. URL: <https://cybersecurityventures.com/cybersecurity-almanac-2019/> (дата звернення: 10.11.2024).

References:

1. Telemedetsyna. Osnovni poniattia ta kharakterystyky [Telemedicine. Basic concepts and characteristics]. Available at: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Telemedetsyna> (accessed November 28, 2024).
2. Bazylevych V. D. (2011) *Strakhova sprava* [Insurance case]. Kyiv: Znannia, (in Ukrainian)
3. Hamankova O. O. (2009) *Rynok strakhovykh posluh Ukrainy: teoriia, metodolohiia, praktyka* [Market of insurance services of Ukraine: theory, methodology, practice]: monohrafiia. Kyiv: KNEU (in Ukrainian)
4. Kozmenko O. V. (2013) *Povedinka strakhovykh kompanii na investytsiinomu rynku: dosvid Ukrainy ta Nimechchyny*. [The behavior of insurance companies on the investment market: the experience of Ukraine and Germany]. *Visnyk Natsionalnoho banku Ukrainy*, no. 11. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnbu_2013_11_4 (accessed November 11, 2024).

5. Pasichnyi V. O. (2019) Strakhuvannia. Navch. posibnyk dlia studentiv vyshchych navchalnykh zakladiv. Kharkiv: [Insurance. Education a guide for students of higher educational institutions]. Khark. nats. akad. misk. hosp-va. (in Ukrainian)
6. Prokopchuk O. V (April 16–17.2024) Vykorystannia shtuchnoho intelektu v strakhovii sferi. [Use of artificial intelligence in the insurance sector]. Materialy V Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii zdobuvachiv vyshchoi osvity ta molodykh uchenykh “Transformatsiia strakhovoho rynku Ukrainy v svitli suchasnykh ekonomichnykh vyklykiv”. Mykolaiv. Pp. 39–40. (in Ukrainian)
7. Tataryn N., Lopushanskyi R., & Luka P. (2021). Modernizatsiia rynku strakhuvannia Ukrainy v umovakh pandemii Covid-19. [Modernization of the insurance market of Ukraine under the conditions of the COVID-19 pandemic]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. (25). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-48> (in Ukrainian)
8. Fesenko N. V., Yaremchenko L. M. (2019) Stan ta perspektyvy unksionuvannia strakhovoho rynku Ukrainy v umovakh hlobalizatsii. [The state and prospects of the authorization of the insurance market of Ukraine in the conditions of globalization]. *Ekonomika ta derzhava*, no. 9. Available at: http://www.economy.in.ua/pdf/8_2019/7.pdf (accessed December 1, 2024).
9. Information and Advice from the US Travel Insurance Association Regarding Coronavirus (2020). Available at: www.ustia.org/information-and-advice-from-the-us-travel-insurance-association-regarding-coronavirus (accessed: November 28, 2024).
10. Strakhovyi produkt “Zakhyst vid COVID-19”: [Insurance product “Protection against COVID-19”]. Vebsait PrAT “SK “UNIVERSALNA”. Available at: <https://universalna.com/ua/> (accessed November 24, 2024).
11. Strakhuvannia u razi koronavirusu COVID-19: [Insurance in the event of the COVID-19 coronavirus]. Vebsait SK “VUSO”. Available at: <https://covid19.vuso.ua/> (accessed November 28, 2024).
12. STOP.KORONAVIRUS: [STOP. CORONAVIRUS]. Vebsait SK “Providna”. Available at: <https://client-portal.providna.com.ua/stopcorona> (accessed November 11, 2024).
13. Cybersecurity Almanac: 100 Facts, Figures, Predictions and Statistics (2019). Website Cybersecurity Ventures. Available at: <https://cybersecurityventures.com/cybersecurity-almanac-2019/> (accessed November 10, 2024).

E-mail: serhii_brovko07@ukr.net