

## INSURTECH В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ

МАТВІЙЧУК Леся

Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0000-0002-0974-2284>

e-mail: [matvijchuk.lesya@gmail.com](mailto:matvijchuk.lesya@gmail.com)

*У статті досліджено наукові підходи до визначення сутності поняття «бізнес-процес», запропоновано авторський підхід до розкриття змісту даного поняття. Виокремлено властивості бізнес-процесів та досліджено особливості застосування процесного підходу в діяльності вітчизняних страхових компаній. Розглянуто найпопулярніші технологічні рішення, які використовуються в InsurTech-проектах, досліджено обсяги залучення інвестицій в процеси інновацізацій страхового бізнесу в розрізі галузевої структури страхування та визначено переваг від впровадження інновацій у практичну діяльність вітчизняних страхових компаній.*

*Ключові слова: InsurTech, страхова компанія, бізнес-процеси, інновації, штучний інтелект, страховий ринок.*

<https://doi.org/10.31891/mdes/2023-10-15>

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

В умовах сьогодення страхування є фактором стимулювання економіки, розвитку науково-технічного прогресу, підвищення ділової активності суб'єктів господарювання, важливим механізмом перерозподілу ризиків. Крім того, за допомогою страхових компаній відбувається акумуляція значних фінансових ресурсів, які сплачуються страхувальниками у вигляді страхових премій та їх перетворення у інвестиційний капітал, який перерозподіляється у різні галузі вітчизняної економіки. Страхування відіграє значну роль у забезпеченні безперервності соціально-економічного розвитку країни та є індикатором її сталості.

Інтеграція України у світовий економічний простір та глобалізаційні тенденції зумовлює об'єктивну необхідність використання нових форм, методів та інструментів управління у всіх галузях економіки. Ринок страхових послуг, як один із сегментів ринку фінансових послуг перебуває на етапі трансформації та еволюціонує в процесі змін умов функціонування. Впродовж останніх років розвиток вітчизняного страхового ринку стримувався політичною нестабільністю в країні; складною економічною ситуацією; недосконалістю нормативно-правового забезпечення; низьким рівнем доходів населення; недостатнім рівнем захисту страхувальників; неузгодженістю інтересів суб'єктів страхового ринку; недостатнім рівнем обігових коштів юридичних осіб та низьким рівнем страхової культури населення. Нові виклики з якими зіштовхнулися суб'єкти господарювання як на внутрішньому так і на міжнародних ринках під час пандемії COVID-19 змістили вектори ведення бізнесу та підвищили значення інноваційних технологій у діяльності фінансових організацій. Пандемія Covid-19 змусила бізнес переміститися в глобальну інтернет мережу. А обмеження пересування та скорочення доходів фізичних та юридичних осіб спричинили зміни у розумінні понять «безпеки» та «ризиків», а також значно змінили споживання та вподобання клієнтів. Відбулося падіння попиту на страхові продукти та зниження доходів страхових компаній. Втім, страхові компанії, які зуміли переорієнтувати свою діяльність модернізували страхові продукти і канали їх продажів, зокрема налагодити продаж страхових продуктів за допомогою онлайн сервісів не лише вистояли, але й змогли наростити обсяги своєї діяльності. Проте, уже на початку 2022 року страховий ринок України зіштовхнулася із новими катастрофічними ризиками, які спричиненні військовою агресією російської федерації. Внаслідок ведення бойових дій на території нашої держави було оголошено воєнний стан та мобілізацію. Діяльність в умовах повномасштабної війни супроводжується значними проблемами, серед яких скорочення філійної мережі, зменшення та передислокація персоналу, забезпечення безпечних умов праці, розірвання договорів або відтермінування страхових платежів, неможливість врегулювання страхових претензій на територіях ведення бойових дій та на територіях, які до них наближені, зменшення попиту на страхові продукти. Також відбулося скорочення операцій перестраховування та вихід частин перестраховиків-нерезидентів з українського ринку, що посилює кризові прояви на вітчизняному страховому ринку. Втім, у другій половині 2022 року, страховий ринок трохи стабілізувався, страхові компанії почали пропонувати страхові продукти із частковим

покриттям воєнних ризиків з метою збереження клієнтської бази, спростили процедуру врегулювання страхових випадків, шляхом використання в переважній більшості електронних документів та копій документів. Національний банк України розробив механізми та створив умови для здійснення платежів за договорами перестрахування з нерезидентами. Страховий ринок почав по трохи оживати, проте, нові, досі небачені виклики по новому поставили питання організації страхового бізнесу та системи управління його бізнес-процесами. Функціонування та розвиток страхового ринку України потребує кардинальних змін, що є наслідком як військової агресії російської федерації так і розвитком цифрової економіки та впровадження інноваційних технологій у систему управління бізнес-процесами вітчизняних страхових компаній. Розширення електронної комерції, використання мобільних додатків та платформ, телематики, штучного інтелекту дозволять не лише відновити роботу вітчизняним страховикам, утримати на належному рівні основні фінансові показники і зберегти прибутковність діяльності, а й забезпечити значні конкурентні переваги.

### АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Теоретичним та методологічним аспектам визначення сутності бізнес-процесів та застосування процесного підходу в управлінні суб'єктами господарювання присвячено наукові праці як вітчизняних так і зарубіжних дослідників. Так, М. Портер, В. Міллер вважають, що бізнес-процес визначається через точки входу і виходу, інтерфейси та організаційний устрій, частково включають устрій споживача послуг (товарів в яких відбувається нарощування вартості виробленої послуги чи товару) [1, с. 77]. М. Хаммером та Дж. Чампі бізнес-процеси розглядають як сукупність різних видів діяльності, у рамках яких "на вході" використовується один або більше видів ресурсів, в результаті якої на «виході» створюється продукт, що представляє цінність для споживача [2]. В. Горлачук, І. Яненкова пропонують під бізнес-процесами розуміти систематизоване, послідовне виконання логічно пов'язаних та взаємозалежних завдань з використанням ресурсів, що забезпечують виробничу діяльність, з метою створення продукції, яка має споживчі цінності для клієнта [3, с. 263]. В. Демиденко розглядає бізнес-процес як спланований алгоритм взаємопов'язаних дій чи потоків роботи, який підлягає систематичним змінам під впливом факторів зовнішнього і внутрішнього середовища, в якому задіяні всі ресурси організації, спрямований на задоволення попиту споживачів і максимізацію прибутку. Цей процес має початок (вхід), певну кількість стадій діяльності і результат роботи, який отримується на виході [4]. Л. Чорнобай, О. Дума пропонують під бізнес-процесами розуміти систему безперервних, взаємопов'язаних, відповідним чином упорядкованих і керованих дій (процедур, операцій, виконуваних функцій), яка, в свою чергу, є елементом механізму формування доданої вартості (споживчої цінності) через перетворення організаційних ресурсів, зосереджених на досягненні однієї комплексної цілі, спрямованих на забезпечення продуктивності та ефективності організації в цілому і забезпеченні донесення доданої вартості (споживчої цінності) до цільового ринку через бізнес-модель підприємства [5, с.130]. В. Коюда трактує бізнес-процес як спланований алгоритм взаємопов'язаних дій чи потоків роботи (взаємодій), який систематично змінюється і коригується під впливом факторів зовнішнього й внутрішнього середовища, в якому задіяні всі ресурси організації, спрямований на задоволення попиту споживачів і максимізацію результатів [6, с. 146]. І. Світлишин пропонує наступне бачення сутності бізнес-процесів як керованих, повторюваних, гнучких процесів, які спрямовані на досягнення загальних цілей системи (підприємства) через досягнення поставлених до нього цілей. При цьому під поняттям «процес» розуміємо сукупність послідовно виконуваних, взаємопов'язаних або взаємодійних дій щодо формування входів, трансформації їх на виходи та перетворення останніх на входи наступного процесу. [7, с. 61].

Питання розвитку та впровадження InsurTech в страховій сфері є об'єктом досліджень як вітчизняних так і зарубіжних вчених, серед яких: О. Сосновська [8], О. Шевчук [10], С. Волосович, М. Денисенко, Р. Пікус, Н. Нагайчук, Л. Заволока, Г. Перот, Л. Ріксфорд та інші.

### ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ СТАТТЯ

Віддаючи належне значному науковому доробку вчених, слід підкреслити, що проблема впровадження інноваційних технологій в систему управління бізнес-процесами є досить складною та потребує подальших наукових досліджень. Аналіз публікацій з означеної проблематики вказує на відсутність єдиного підходу до розуміння сутності бізнес-процесу як економічної категорії, що ускладнює застосування процесного підходу в практичній діяльності вітчизняних страхових

компаній та унеможливило ефективне впровадження InsurTech в страхову сферу, особливо в складних умовах ведення бізнесу, що продиктовано веденням бойових дій на території нашої країни.

### ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою роботи є дослідження наукових підходів до визначення сутності поняття «бізнес-процес», розробка власного підходу. Виокремлення властивостей бізнес-процесів та дослідження особливостей застосування процесного підходу в діяльності вітчизняних страхових компаній. Аналіз InsurTech технологій та визначення переваг від впровадження інновацій у практичну діяльність українських страхових компаній.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

В сучасних умовах, які характеризуються глобалізаційними та інтеграційними процесами, високим рівнем невизначеності та ризиків страхування є незамінним інструментом для забезпечення ефективності функціонування бізнес-середовища, циклічності відтворювального процесу, активізації діяльності суб'єктів господарювання, створення нових робочих місць гармонійного розвитку економіки. Страхові компанії акумулюють значні обсяги капіталу та сприяють його переміщенню у різні сфери економіки, тобто страховики виступають регуляторами перерозподілу фінансових потоків та активізації інвестиційних процесів і тим самим створюють фундамент для соціально-економічної стабільності та безпеки країни.

Діяльність страхових організацій значно відрізняється від діяльності інших суб'єктів господарювання. Основною відмінністю страхової діяльності, що відображає галузеву специфіку бізнесу є необхідність формування особливих резервів (страхових резервів), які мають не лише цільове призначення, а й чітко регламентовані кількість та методи створення. Ще однією важливою рисою страхового бізнесу є інвестиційна діяльність, оскільки страхові резерви є потужним інвестиційним капіталом, що має свою специфіку. Так, отримання страхових премій є обов'язковою умовою надання страхового захисту та передумою здійсненню страхової виплати у разі настання страхового випадку. Сплата страхових премій під час укладення договору страхування зумовлює розподіл ризиків страхових компаній в часі. Звичайні суб'єкти господарювання спершу здійснюють виробництво товарів, робіт послуг, потім їх реалізують і отримують оплату після того, як послуга вже фактично надана або товар став власністю покупців. У страховому бізнесі ситуація протилежна, страхувальники фактично авансують страховиків, оскільки сплата страхової премії є обов'язковою умовою укладення договору. Терміни дії договорів страхування різні. Так, страхові компанії, які здійснюють довгострокове страхування життя формують довгостроковий капітал, оскільки термін дії договорів сягає зазвичай більше двадцяти років. Страхові компанії, що здійснюють страхування інше, ніж страхування життя укладають договори терміном від 15 днів до одного року. Таким чином, характер грошових потоків у страховому бізнесі породжує наявність у розпорядженні страхових компаній протягом деякого періоду часу тимчасово вільних від зобов'язань коштів, які інвестуються з метою отримання додаткового прибутку.

Страхові компанії в процесі реалізації страхових продуктів та здійснення інвестиційної діяльності формує складні та розгалужені зовнішні і внутрішні фінансові відносини, що має значний вплив на управління страховим бізнесом. Жорстка конкуренція та складні умови функціонування визначають необхідність здійснення якісного управління з використанням передового світового досвіду і врахуванням вітчизняних особливостей розвитку страхового ринку. Одним із напрямів створення оптимальної системи управління страховою компанією є застосування процесного підходу. Процесний підхід в управлінні полягає у трактуванні діяльності страховиків як сукупності бізнес-процесів, які пов'язані між собою місією, метою та цілями діяльності страхової компанії.

В цілому, концепція управління на основі бізнес-процесів з'явилася як відповідь на систематичні проблеми та недоліки функціонального підходу управління суб'єктами господарювання. Неефективність традиційного поділу на функціональні області та відповідний розподіл системи управління обумовлена тим, що за такого підходу кожен переслідує або власні цілі або цілі свого підрозділу, і не націлений, в повній мірі, на кінцевий результат – задоволення потреби клієнта. В свою чергу управління на основі бізнес-процесів дозволяє вирішити означену проблему. Управління на основі виокремлення бізнес-процесів покликане підпорядкувати діяльність суб'єкта господарювання головним, а не локальним цілям.

Сутність бізнес-процесу як складного та багатоаспектного поняття визначається притаманними йому наступними властивостями: взаємозалежність та взаємоузгодженість (усі

бізнес-процеси здійснюються відповідно до стратегії розвитку суб'єкта господарювання та підпорядковані його місії, вони пов'язані між собою, тобто початок нового процесу або його складової залежить від завершеності попереднього); гнучкість (здатність змінюватися під впливом екзогенних та ендогенних чинників); послідовність та логічність (означає наявність чіткого порядку та черговості дій, дотримання яких сприятиме за допомогою ресурсів входу процесу перетворювати на виходи – результати процесу, що має цінність як для внутрішніх так і зовнішніх стейкхолдерів суб'єкта господарювання); керованість (виконання бізнес-процесів здійснюється на основі управлінських рішень, що в практичному аспекті означає наявність працівника суб'єкта господарювання, який має повноваження змінювати конфігурацію процесу та затрачувані на його виконання ресурси, а також відповідає за його результативність і ефективність); системність (виконання бізнес-процесів пов'язано із досягненням ефекту синергії); циклічність (відображає послідовність дій, які повторюються за певних умов, тобто бізнес-процес може складатись з єдиного простого процесу, а може охоплювати сукупність підпроцесів, кожний з яких проходить певний етап та трансформується в інший); цілеспрямованість (сукупність взаємопов'язаних дій, що націлена на досягнення основної мети та виконання конкретних завдань діяльності суб'єктів господарювання); регламентованість (бізнес-процеси є складними та в переважній більшості складаються із певної кількості операції, дії, видів робіт); вимірюваність (можливість оцінити результат за допомогою якісних або кількісних показників); ефективність (співвідношенням між досягнутими результатами й витраченими ресурсами для досягнення результатів).

Бізнес-процес – це сукупність послідовних, взаємозалежних, узгоджених та логічних дій, які спрямовані на досягнення стратегічної мети і цілей діяльності суб'єкта господарювання, а також задоволення внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів на основі використання наявних ресурсів та врахування потенціалу суб'єкта господарювання в мінливому конкурентному середовищі.

Основними перевагами застосування процесного підходу є: створення умов для широкого делегування повноважень і відповідальності виконавцям, що сприяє підвищенню якості продукції (послуг) і самих процесів; зниження навантаження на керівників; висока гнучкість та адаптивність системи управління; динамічність системи та її внутрішніх процесів, яка обумовлена чіткою вертикальною інтеграцією ресурсних потоків; створення умов для автоматизації технологій виконання бізнес-процесів у діяльності суб'єктів господарювання та ефективності використання їх потенціалу; зменшення бюрократизації та регламентування, і як наслідок, економія ресурсів – фінансових, матеріальних, трудових та ін., а також управлінських витрат за рахунок виключення дублювання функцій і скорочення зайвих управлінських ланок; висока прозорість системи управління, скорочення кількості рівнів прийняття рішень, що дозволяє економити час і впливає на якість передачі інформації; врахування динамічного характеру розвитку суб'єктів господарювання.

У вітчизняній практиці найбільшого поширення набув поділ бізнес процесів на основні, допоміжні та управлінські. Основними бізнес-процесами страхової компанії є: продажі або залучення нових страхувальників (організація агентської мережі, власних офісів, представництв, управління збутом); перестраховування; врегулювання збитків; андеррайтинг; розміщення страхових резервів, управління фінансовою діяльністю; підтримуючі функції (транспортний відділ, служба безпеки, юридичний відділ, тощо). Серед підтримуючих функцій слід особливо виділити: методологію страхової діяльності та актуарні розрахунки. Управлінські бізнес процеси охоплюють сфери управління фінансовою стійкістю страхової компанії, активами, платоспроможністю, раціональним розподілом фінансових ресурсів для забезпечення ефективного здійснення основної (страхової та перестрахової), фінансової та інвестиційної діяльності.

Для страховиків бізнес-процеси є найбільш пріоритетним завданням в порівнянні з іншими суб'єктами ринку фінансових послуг, оскільки характерною особливістю бізнес-процесів страхової компанії є наявність в них випадкових параметрів, обумовлених чинниками ризику. До їх числа можна віднести параметри, що характеризують страховий («виробничий») бізнес-процес (страхова премія, франшиза та ін.), адміністративний бізнес-процес (ефективність використання фінансових ресурсів, показники структури активів і пасивів та ін.), параметри, які знаходяться на перетині вказаних двох процесів (характеристики перестрахової та інвестиційної стратегій). Комплексний аналіз бізнес-процесів в страхуванні припускає також оцінку підсумкових показників діяльності страхової компанії (рентабельність, межа платоспроможності та ін.) [10].

На сьогоднішній день процесний підхід є найбільш прогресивним та дозволяє топ-менеджменту страхової компанії звернути увагу на взаємодію учасників процесів, оскільки через їх невизначеність відбуваються найбільші втрати інформації і часу, що безпосередньо ведуть до

економічних втрат. Сучасний підхід до розробки бізнес-процесів страхової компанії має ідею постійного вдосконалення і модифікації, аналізу і прогнозування, а також своєчасного внесення змін в бізнес-моделі.

Управління бізнес-процесами страхової компанії передбачає здійснення цілеспрямованого впливу суб'єктів управління на об'єкти управління для досягнення поставлених стратегічних цілей, а саме: створення конкурентоспроможних страхових продуктів здатних задовольняти потреби страхувальників й забезпечити стабільний розвиток страхової компанії в умовах динамічного ринкового середовища з використанням сучасних методів та інструментів.

В умовах стрімкого розвитку технологій, посилення діджиталізації, зростання вимог клієнтів, вітчизняний страховий ринок поступово переходить на цифровий формат ведення бізнесу. Відповідно до них трансформується управління бізнес-процесами страхових компаній. Нові підходи до страхування шляхом використання технологічних інновацій, призначених для підвищення ефективності поточної моделі страхової індустрії, отримали назву Insurtech.

Найпопулярніші технологічні рішення, які вже використовуються в InsurTech-проектах: (згідно дослідження McKinsey) big data і машинне навчання (20%); страхування на основі часу використання («плати коли їдиш» і ін.) (13%); телематика (13%); страхування для IoT-сфери (інтернет речей) (12%); гейміфікація (10%); робо-Едвайзер (10%); блокчейн (4%); P2P-страхування (4%); мікрострахування (3%). Лідером залучення інвестицій в процеси інноватизації є галузь майнового страхування (P&C), яка акумулювала 53% загального обсягу фінансування та уклала 63% угод. Галузь особистого страхування (L&H) займає друге місце за даними показниками, зберігаючи при цьому високі обсяги фінансування та позитивні тенденції впровадження страхових технологій. Експерти вважають, що галузь L&H є, безумовно, привабливою для інвесторів, адже за період 2012–2020 рр. у розвиток InsurTech було акумульовано 12,1 млрд дол. США [8, с.65].

Впровадження InsurTech в систему управління бізнес-процесами сприятиме суттєвому зменшенню витрат страховиків завдяки тому, що: програмні додатки і чат-боти, які замінюють функції агента, брокера і фінансового консультанта, дозволяють економити на аквізиційних витратах; використання вхідних даних із розумних пристроїв, від GPS-відстеження автомобілів до трекерів активності, які можна носити на зап'ясті, дозволяє формувати більш конкурентоспроможні й індивідуальні ціни на послуги, підвищуючи лояльність клієнтів; інструменти телематики дають змогу страхувальникам сплачувати лише за ті милі (км), які вони проїжджають, страхування на вимогу для мікроподій дозволяє залучити нових страхувальників навіть із невисоким рівнем доходів, яким не потрібний або не доступний річний поліс страхування; платформи взаємного страхування – так звані peer-to-peer – знизили вартість страхування, об'єднавши пул страхувальників, які несуть відповідальність за збитки одне одного [9, с. 33].

Крім скорочення витрат впровадження InsurTech в систему управління бізнес-процесами дозволить запобігати страховому шахрайству, особливо в таких областях, як перевірка особистості клієнтів; дозволить спростити та підвищити ефективність андеррайтингу з автоматизованими процесами сортування та асиміляції інформації; розробці та впровадженню інноваційних нових страхових продуктів, втілені в «розумних контрактах»; більш ефективний і прозорий розгляд страхових претензій, з технологією, що обмежує можливості для розбіжностей між сторонами і пропонує автоматичне примусове виконання контрактів.

### **ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ**

Сучасні тенденції трансформації основних та допоміжних бізнес-процесів та впровадження технологій штучного інтелекту радикально змінили підходи та методи ведення бізнесу. Діджиталізація усіх сфер життя та глобальна цифровізація економіки стала базисом для розробки та впровадження електронних інновацій в практичну діяльність вітчизняних суб'єктів. Торкнулися зміни і страхового бізнесу, який в умовах воєнного стану потерпає від значних проблем. Досвід успішних капіталовкладень зарубіжних страхових компаній в проекти InsurTech доводять високу ефективність та перспективність даного напрямку інвестування.

#### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Porter M. How Information Gives You Competitive Advantage / M. Porter, V. Millar // Harvard Business Review (Cambridge, USA). – 1985. – May. – 145 с.
2. Hammer M. Reengineering the corporation: a manifest of business revolution / M.Hammer, J.Champy. – New York, NY: Harper Business, 1993. – 223

3. Горлачук В. В. Економіка підприємства : [навчальний посібник] / В. В. Горлачук, І. Г. Яненкова. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. – 344 с.
4. Демиденко В. В. Управління бізнес-процесами як складова процесного підходу до управління підприємством [Електронний ресурс] / В. В. Демиденко. // Ефективна економіка. – 2015. – № 11.– Режим доступу: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11\\_2015/44.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2015/44.pdf)
5. Чорнобай Л. І. Бізнес-процеси підприємства: загальна характеристика та економічна суть / Л. І. Чорнобай, О. І. Дума // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. – 2013. – № 769. – С. 125-131
6. Коюда В. О. Характеристика та наповнюваність бізнес-процесів як бази ефективного використання потенціалу підприємства / В. О. Коюда // Бізнес-навігатор. – 2018. – Вип. 1-1. – С. 140-147
7. Світличин І. І. Категоріальний аналіз поняття «бізнес-процес» / І.І. Світличин// Економіка, управління та адміністрування. – 2023. – № (2(104)). – С. 58–64.
8. Сосновська О.О. Інноватизація страхового бізнесу в умовах розвитку цифрової економіки / О.О. Сосновська // Бізнес Інформ. – 2021. № 7. – С. 62-69
9. Шевчук О. Цифрова трансформація у страховій індустрії / О. Шевчук // Socio-Economic Relations in the Digital Society. – 2019. – № 1 (34). – С. 29-34.
10. Клепікова О.А. Ситуаційне моделювання бізнес-процесів страхової організації / О.А. Клепікова // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. –2010. – №5. – С. 55-59.

#### REFERENCES:

1. Porter M. How Information Gives You Competitive Advantage / M. Porter, V. Millar // Harvard Business Review (Cambridge, USA). – 1985. – May. – 145 s.
2. Hammer M. Reengineering the corporation: a manifest of business revolution / M.Hammer, J.Champy. – New York, NY: Harper Business, 1993. – 223
3. Horlachuk V. V. Ekonomika pidpriemstva : [navchalnyi posibnyk] / V. V. Horlachuk, I. H. Yanenkova. – Mykolaiv : Vyd-vo ChDU im. Petra Mohyly, 2010. – 344 s.
4. Demydenko V. V. Upravlinnia biznes-protseamy yak skladova protsesnoho pidkhodu do upravlinnia pidpriemstvom [Elektronnyi resurs] / V. V. Demydenko. // Efektyvna ekonomika. – 2015. – № 11.– Rezhym dostupu: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11\\_2015/44.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2015/44.pdf)
5. Chornobai L. I. Biznes-protsemy pidpriemstva: zahalna kharakterystyka ta ekonomichna sut / L. I. Chornobai, O. I. Duma // Visnyk Natsionalnoho universytetu "Lvivska politehnika". Menedzhment ta pidpriemnytstvo v Ukraini: etapy stanovlennia i problemy rozvytku. – 2013. – № 769. – S. 125-131
6. Koiuda V. O. Kharakterystyka ta napovniuvannist biznes-protseiv yak bazy efektyvnoho vykorystannia potentsialu pidpriemstva / V. O. Koiuda // Biznes-navihator. – 2018. – Vyp. 1-1. – S. 140-147
7. Svitlyshyn I. I. Katehorialnyi analiz poniattia «biznes-protse» / I.I. Svitlyshyn// Ekonomika, upravlinnia ta administruvannia. – 2023. – № (2(104)). – S. 58–64.
8. Sosnovska O.O. Innovatyzatsiia strakhovoho biznesu v umovakh rozvytku tsyfrovoi ekonomiky / O.O. Sosnovska // Biznes Inform. – 2021. № 7. – S. 62-69
9. Shevchuk O. Tsyfrova transformatsiia u strakhovii industrii / O. Shevchuk // Socio-Economic Relations in the Digital Society. – 2019. – № 1 (34). – S. 29-34.
10. Klepikova O.A. Sytuatsiine modeliuvannia biznes-protseiv strakhovoi orhanizatsii / O.A. Klepikova // Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu tekhnologii ta dizainu. –2010. – №5. – S. 55-59.

## INSURTECH IN THE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT SYSTEM OF INSURANCE COMPANIES

MATVIYCHUK Lesia  
Khmelnitskyi National University

*In the article scientific approaches to defining the essence of "business process" are studied. It offers the author's approach to the interpretation of a business process as a set of sequential, interdependent, coordinated and logical actions aimed at achieving the strategic goal and objectives of the business entity, as well as satisfaction of internal and external stakeholders based on the use of available resources and taking into account the potential of the entity in a changing competitive environment. The properties of business processes are identified and the following are investigated the peculiarities of applying the process approach in the activities of domestic insurance companies. It is determined that the management of business processes of an insurance company involves the purposeful influence of management subjects on the objects of management to achieve the set strategic goals, namely: creation of competitive insurance products capable of meeting the needs of and ensure the stable development of the insurance company in a dynamic market environment using modern dynamic market environment with the use of modern methods and and tools. Given the rapid development of technology, increasing digitalization, and growing customer demands, the domestic*

---

*insurance market is gradually moving to a digital business format. Accordingly, business process management of insurance companies is being transformed. New approaches to insurance through the use of technological innovations designed to improve the efficiency of the current model of the insurance industry are called Insurtech. The author examines the most popular technological solutions used in InsurTech projects, studies the volume of investments attracted in the processes of insurance business innovation in the context of the insurance industry structure, and identifies the benefits of introducing innovations into the practical activities of domestic insurance companies. The introduction of InsurTech into the business process management system will significantly reduce insurers' costs, prevent insurance fraud, especially in areas such as customer identity verification; will simplify and increase the efficiency of underwriting with automated processes of sorting and assimilation of information; development and implementation of innovative new insurance products embodied in "smart contracts"; more efficient and transparent consideration of insurance claims, with technology that limits the scope for disagreement*

*Key words: InsurTech, insurance company, business processes, innovation, artificial intelligence, insurance market.*