

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292.
Ефективна економіка. 2025. № 5.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.5.13>

УДК 368.025.3:004.738.5

*Л. С. Морозова,
д. е. н., професор, професор кафедри фінансів,
Державний торговельно-економічний університет, м. Київ
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2231-0558>*

*Н. Г. Савченко,
к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів,
Державний торговельно-економічний університет, м. Київ
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2972-5024>*

*О. М. Кукурудз,
к. е. н., доцент кафедри фінансів,
Державний торговельно-економічний університет, м. Київ
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9158-355X>*

СУЧАСНІ ТРЕНДИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВОГО РИНКУ

*L. Morozova,
Doctor of Economic Sciences, Professor, Professor of the Department of Finance,
State University of Trade and Economics, Kyiv,
N. Savchenko,
Ph. D., Associate Professor, Associate Professor of Department of Finance,
State University of Trade and Economics, Kyiv,
O. Kukurudz,
Ph. D, Associate Professor of the Department of Finance, State University of
Trade and Economics, Kyiv*

CURRENT TRENDS IN DIGITALIZATION OF THE INSURANCE MARKET

В статті проаналізовано глобальні тренди діджитал-технологій на світовому страховому ринку та наведено їх класифікацію. Визначено, що сучасні світові тенденції розвитку цифрових технологій на страхових ринках демонструють широкий спектр сучасних технологічних рішень для випишення завдань всіх ключових процесів страхової компанії. В той же час, аналіз вітчизняного страхового ринку, показав, що ринок активно адаптується до світових трендів діджиталізації. Найбільше впровадження отримали онлайн-страхування, Big Data, AI, Blockchain та IoT. Провідні страхові компанії України прагнуть бути клієнтоорієнтованими, прозорими та швидкими завдяки цифровим рішенням. Впровадження цифрових технологій допомагає компаніям знижувати витрати, оптимізувати роботу персоналу та розширювати ринкову присутність без необхідності значних інвестицій у фізичну інфраструктуру. Отже, вітчизняним страховим компаніям потрібно рухатись вперед та розширювати впровадження найновітніших діджитал-технологій у свою діяльність.

The introduction of modern digital technologies in the insurance sector is driven by significant demand for them, convenience and accessibility in terms of servicing insurance company customers, effective management of business processes, and consumer protection. Digital technologies have radically transformed the activities of insurance companies, reshaping traditional business models and introducing new approaches to customer service. An analysis of global trends in digital technologies within the global insurance market shows a wide variety of modern technological solutions that help address the tasks of all key processes in insurance companies. The implementation of digital solutions opens up new horizons for insurance companies that strive to remain at the forefront of their industry. Among the latest technologies actively used in insurance are online insurance, big data analytics, artificial intelligence (AI), blockchain, and the Internet of Things (IoT). These technologies not only enhance the efficiency of customer service but also allow companies to reduce costs, optimize staff

performance, and expand their market presence without significant investments in physical infrastructure. In Ukraine, leading insurance companies aim to be customer-centric, transparent, and fast thanks to digital solutions. This rethinking of business approaches, particularly through the use of automated data processing systems, enables quicker responses to customer needs and adaptation to changing market conditions. However, an analysis of the domestic insurance market indicates that local companies are actively adapting to global trends in digitalization. It is essential for Ukrainian insurance companies not to rest on their laurels but to continue expanding the implementation of the latest digital technologies in their operations. This will allow them not only to remain competitive but also to occupy leading positions in the market, ensuring a high level of service for their clients, which, in turn, will contribute to building trust in the insurance sector as a whole. The successful realization of digital initiatives will provide opportunities for innovations that will fundamentally change the face of the insurance business in Ukraine.

Ключові слова: *діджитал-технології, страховий ринок, страхування, сучасні технології, цифрова трансформація, цифровізація.*

Keywords: *digital technologies, insurance market, insurance, modern technologies, digital transformation, digitalization.*

Постановка завдання. В умовах глобальної цифрової трансформації діджиталізація страхового ринку стає однією з ключових умов підвищення конкурентоспроможності страхових компаній, поліпшення якості послуг та розвитку клієнтоорієнтованих сервісів. Використання сучасних технологій (Big Data, AI, Blockchain, InsurTech) змінює підходи до управління ризиками, оцінки страхових випадків, продажу полісів та обслуговування клієнтів.

Діджиталізація страхового ринку формує нову модель взаємодії страхових компаній із клієнтами, стимулює розвиток персоналізованих

продуктів, підвищує прозорість страхових операцій та розширює конкурентні можливості страхових компаній.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження проблемних питань щодо цифровізації страховому ринку та шляхи їх вирішення, розглядаються в наукових працях С.Волосович, О.Горбачової, М.Дубини, Т.Лункіна, І.Микитюка, С. Осадець, О.Панченко, Н. Приказюк та інших. Однак, попри значний доробок зазначених науковців, варто зауважити, що у результаті стрімкого впровадження інноваційних технологій аналіз сучасних трендів діджиталізації страхового ринку потребує додаткової уваги.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Запровадження сучасних діджитал-технологій страхового ринку, визначається значним попитом на них, зручністю та доступністю щодо обслуговування клієнтів страхових компаній, ефективного ведення бізнес-процесів, захисту прав споживачів. При цьому, актуальним залишається питання формулювання основних напрямів глобального розвитку діджитал-технологій та впровадження їх у вітчизняну діяльність.

Формулювання цілей статті. Метою статті є дослідження глобальних тенденцій розвитку діджитал-технологій на світовому ринку страхування та аналізі вітчизняного досвіду.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як відомо, на сьогодні як страховий ринок, так і економічний клімат України в загальному перебуває на новому етапі трансформації у зв'язку із впровадженням нових змін у структурі економіки, розвитком та поширенням використання різноманітних технологій та затвердженням реформ, пов'язаних із особливостями правового поля, в межах якого функціонують його учасники впродовж усього періоду незалежності держави. Якщо говорити в цілому, то відповідно до оцінок багатьох аналітиків національні страховики характеризуються невеликим технологічним потенціалом, консервативністю та проявленням слабкості у корпоративному управлінні в умовах будь-яких інновацій. Дана специфіка ринку страхових послуг у будь-

якому разі негативно впливає на темпи економічного розвитку держави, тим самим зменшуючи величину вкладу його учасників у посилення позиції народного господарства серед конкурентів. Зазначена консервативність у страхуванні та реалії сьогодення, що відбуваються на ринку, провокують виникнення різного роду питань з боку потенційних клієнтів та відповідно формування не зовсім сприятливого враження щодо того, як складно користуватись деякими страховими послугами саме в епоху технологій та взагалі мати справу зі страховими організаціями [1, с.31].

Дослідження основних сучасних трендів діджиталізації страхового ринку є надзвичайно актуальним завданням в умовах швидких змін, які відбуваються в цій сфері. Сучасні технології значно вплинули на діяльність страхових компаній, трансформуючи традиційні бізнес-моделі та впроваджуючи нові підходи до обслуговування клієнтів [2, с.63].

Серед основних детермінант діджиталізації страхового ринку варто виділити глобалізаційні виклики, посилення конкуренції, зростання вимог до прозорості страхових операцій, зміщення фокусу на клієнтоорієнтованість, а також високі темпи розвитку фінансових технологій (FinTech та InsurTech) [3]. Суттєвий вплив на цифрову трансформацію страхування мають і зміни споживчих вподобань — сучасний клієнт очікує швидкого доступу до страхових послуг у цифровому форматі, гнучких умов страхування, онлайн-врегулювання страхових випадків та зручного мобільного сервісу.

Першим важливим трендом є впровадження штучного інтелекту та машинного навчання в процеси андеррайтингу, що дозволяє компаніям швидше оцінювати ризики та приймати обґрунтовані рішення щодо видачі страхових полісів. Завдяки аналізу великих обсягів даних, страхові компанії можуть створювати індивідуальні пропозиції для кожного клієнта, що, в свою чергу, підвищує їх задоволення та лояльність[4, с.959].

Другим значущим трендом є автоматизація процесів обробки заявок і виплат. Впровадження чат-ботів та інших цифрових рішень дозволяє значно зменшити часові витрати на обслуговування клієнтів, спрощуючи їхній

доступ до потрібної інформації та знижуючи навантаження на персонал. Це також сприяє підвищенню ефективності роботи компаній.

Третім аспектом є розвиток мобільних додатків, які надають користувачам можливість управляти своїми страховими полісами, отримувати консультації та здійснювати платежі в режимі онлайн. Це не лише спрощує взаємодію зі страховими компаніями, але й відповідає тенденції до діджиталізації у всіх сферах життя.

Крім того, важливою особливістю впровадження цифрових технологій у страховій сфері є проблема безпеки даних. З ростом обсягу інформації, що обробляється, страхові компанії повинні забезпечувати належний рівень захисту особистих даних клієнтів, що включає використання шифрування та інших методів захисту інформації.

У зв'язку з цим страхові компанії змушені активно впроваджувати новітні технологічні рішення, серед яких провідне місце займають системи Big Data, штучний інтелект (AI), машинне навчання, блокчейн, Інтернет речей (IoT), платформи телемедицини та цифрові екосистеми [5]. Ці технології формують нову парадигму функціонування страхового ринку та значно змінюють його конкурентне середовище (рис.1).

Технології автоматизації бізнес-процесів використовуються для спрощення та прискорення внутрішніх процесів страхової компанії. Так, CRM- це системи управління клієнтами, ERP-системи управління ресурсами компанії, Chat-bot призначені для консультацій, а Robotic Process Automation (RPA) призначений для роботизації стандартних операцій.

Технології аналізу та управління даними використовуються для аналізу великих щодо поведінки клієнтів, оцінки ризиків, прогнозів.

Технології персоналізації страхових продуктів – це індивідуальний підхід до клієнта завдяки цифровим інструментам, зокрема Smart страхування, Usage-based Insurance - страхування за фактом використання, IoT (Internet of Things) - «розумні» пристрої для збору даних (датчики у авто, smart-годинники).

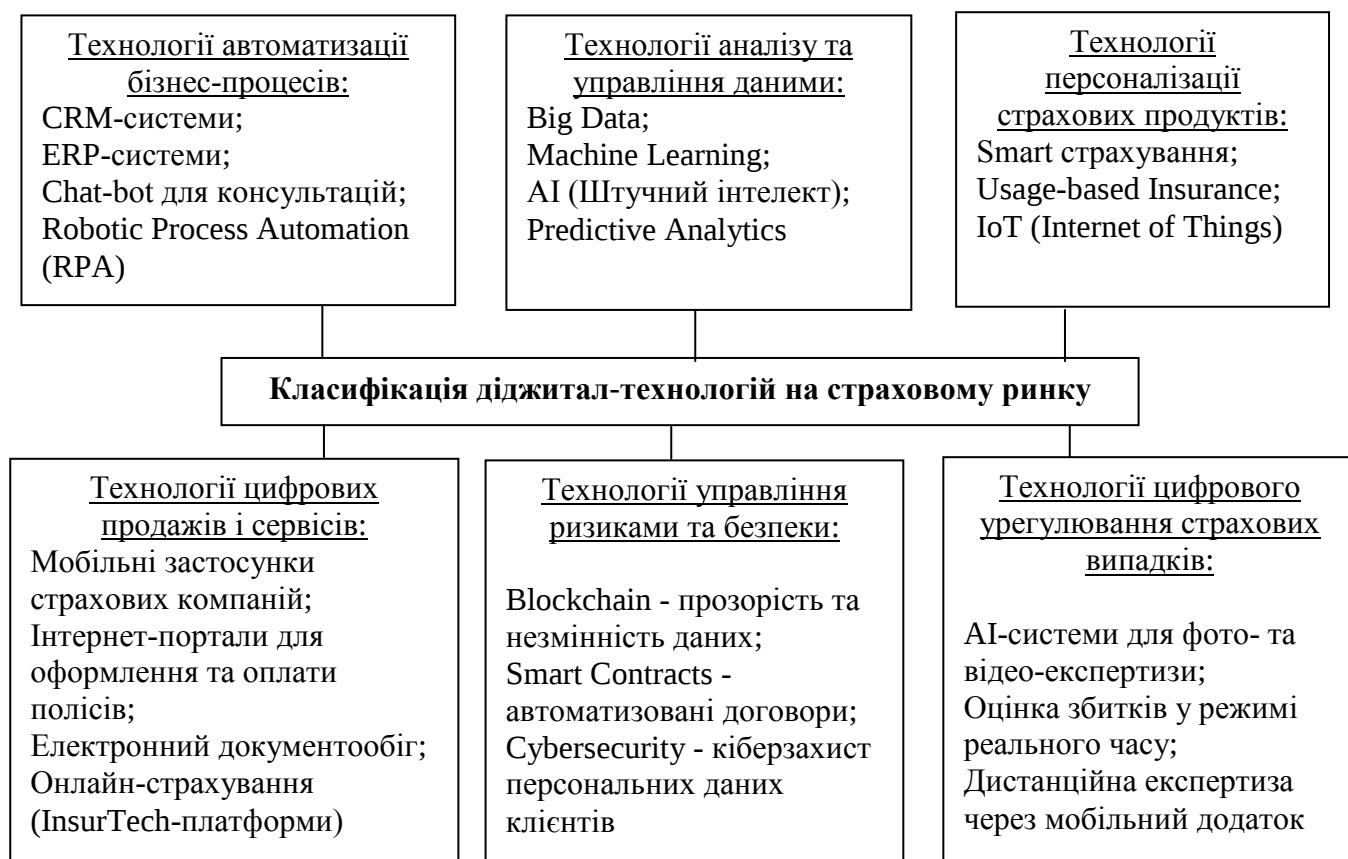


Рис. 1. Класифікація діджитал-технологій на страховому ринку

Джерело: авторська розробка

Технології цифрових продажів і сервісів – це онлайн-платформи для оформлення полісів та обслуговування клієнтів.

Технології управління ризиками та безпеки передбачають захист даних та прозорість операцій.

Технології цифрового урегулювання страхових випадків передбачають автоматизацію виплат та оцінку збитків.

Отже, сучасні світові тенденції розвитку цифрових технологій на страхових ринках демонструють широкий спектр сучасних технологічних рішень для випінення завдань всіх ключових процесів страхової компанії. Використання сучасних технологій відкриває нові горизонти для страхових компаній, які прагнуть залишатися на передовій у своєму бізнесі.

В Україні страховий ринок активно трансформується під впливом цифровізації. Провідні страхові компанії впроваджують сучасні діджитал-

технології для оптимізації бізнес-процесів, покращення сервісу та зниження витрат[6, с.12]. Аналізуючи діджиталізацію страхового ринку України, доцільно виділити ключові цифрові технології, які використовуються у страховій діяльності в Україні.

Найпопулярнішим напрямом серед українських страхових компаній є онлайн-страхування та мобільні додатки[7, с.137]. Прикладами використання є онлайн оформлення полісів ОСЦПВ, туристичного та медичного страхування; створення особистих кабінетів клієнтів; популярні застосунки: ARX, UNIQA, TAS, VUSO. Перевагами такого діджитал-напрямку є швидкість оформлення полісу, зручність для клієнта, можливість онлайн виплат.

Для використання аналітики для оцінки ризиків та поведінки клієнтів використовують Big Data та AI (штучний інтелект). Прикладами цієї технології, що використовується у вітчизняній практиці є аналіз водійської поведінки для автострахування, AI-чати для автоматизації консультацій, профілювання клієнтів для персоналізації пропозицій.

Для безпеки операцій та прозорості використовується Blockchain, зокрема для перевірки достовірності полісів; запровадження Smart Contracts у страхуванні життя та майна.

Підключення smart-пристроїв для збору даних відбувається за допомогою Internet of Things (IoT), що використовується в автострахуванні (датчики руху, GPS-трекери), в медичному страхуванні (фітнес-браслети, смарт-годинники).

Автоматизоване обслуговування клієнтів забезпечується Chat-bot та RPA (роботизація процесів) – це боти для оформлення страховок у Viber/Telegram, автоматична перевірка документів та виплата компенсацій.

Суттєво пришвидшили оформлення полісів та договорів електронний документообіг та електронний підпис (ЕЦП).

Отже, вітчизняний страховий ринок активно адаптується до світових трендів діджиталізації. Найбільше впровадження отримали онлайн-

страхування, Big Data, AI, Blockchain та IoT. Провідні страхові компанії України прагнуть бути клієнтоорієнтованими, прозорими та швидкими завдяки цифровим рішенням.

Висновки з проведеного дослідження. Діджиталізація страхової сфери є ключовим чинником трансформації сучасного страхового ринку та забезпечення його ефективного функціонування в умовах глобальної цифрової економіки. Використання цифрових технологій відкриває нові можливості для страхових компаній щодо розширення спектру послуг, підвищення оперативності та якості обслуговування клієнтів, а також створення персоналізованих страхових продуктів.

Сучасні діджитал-рішення дозволяють автоматизувати бізнес-процеси, забезпечити прозорість операцій, мінімізувати ризики шахрайства, спростити процедуру оформлення та врегулювання страхових випадків. Завдяки таким технологіям, як Big Data, штучний інтелект (AI), Blockchain, Інтернет речей (IoT), мобільні застосунки та онлайн-сервіси, компанії мають можливість краще розуміти потреби клієнтів та швидко реагувати на зміни ринкового середовища.

Діджиталізація сприяє не лише підвищенню рівня клієнтоорієнтованості, а й зміцненню довіри споживачів до страхових компаній за рахунок зручності, прозорості та швидкості обслуговування. Водночас впровадження цифрових технологій допомагає компаніям знижувати витрати, оптимізувати роботу персоналу та розширювати ринкову присутність без необхідності значних інвестицій у фізичну інфраструктуру.

Таким чином, діджиталізація є важливим стратегічним напрямом розвитку страхового ринку України, що забезпечує конкурентоспроможність страхових компаній, їхню адаптивність до нових викликів та формує нову якість взаємодії з клієнтами у цифрову епоху.

Література

1. Горбачова О., Петрова А. Цифровізація страхового ринку України: основні проблеми та перспективи в умовах воєнного стану. *Сталий розвиток економіки*. 2025. № 2 (53). С.29-36.
2. Волосович С. В., Василенко А. В. Regtech в екосистемі фінансових технологій. 2019. № 15. С. 62-68.
3. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-rozvitku-fintehu-v-ukrayini-do-2025-roku--kurs-na-staliy-rozvitok-innovatsiy-keshles-ta-finansovu-gramotnist>
4. Vdovenko N., Deriy J., Seliverstova L., Kurmaiev P. (2019) Formation of the information economy: Organizational and financial aspects. *Journal of Supply Chain Management*. 8 (4). p. 956-961.
5. Морозова Л. С., Федорчук Д. Р. Економічна сутність цифрових фінансових інструментів. *Ефективна економіка*. № 2, 2025. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/5768>
6. Seliverstova L., Tkachenko N. Trends in the development of the Ukrainian insurance market. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 3. С. 10-14.
7. Селіверстова Л. Тенденції розвитку страхового ринку України *Товари і ринки*. 2018. № 1. С. 135-144.

References

1. Horbachova, O. and Petrova, A. (2025), “Digitalization of the Ukrainian insurance market: main problems and prospects in conditions of martial law“, *Stalyi rozvytok ekonomiky*, vol. 53(2), pp. 29-36.
2. Volosovych, S.V. and Vasylenko, A.V. (2019), “Regtech in Financial Technologies Ecosystem”, *Modern economics*, vol. 15, pp. 62-68.
3. National Bank of Ukraine (2020), “Fintech development strategy in Ukraine until 2025”, available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya->

rozvitku-fintehu-v-ukrayini-do-2025-roku--kurs-na-staliy-rozvitok-innovatsiy-keshles-ta-finansovu-gramotnist (Accessed 10 Apr 2025).

4. Vdovenko, N. Deriy, J. Seliverstova, L. and Kurmaiev, P. (2019), “Formation of the information economy: Organizational and financial aspects”, Journal of Supply Chain Management, vol. 8 (4), pp. 956-961.

5. Morozova, L.S. and Fedorchuk, D.R. (2025), “The economic essence of digital financial instruments”, Efektyvna ekonomika, vol. 2, available at: <https://nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/5768> (Accessed 10 Apr 2025).

6. Seliverstova, L. and Tkachenko, N. (2020), “Trends in the development of the Ukrainian insurance market”, Investytsii: praktyka ta dosvid, vol. 3, pp. 10-14.

7. Seliverstova, L. (2018), “Trends in the development of the insurance market of Ukraine”, Tovary ta rynky, vol. 1, pp. 135-144.

Стаття надійшла до редакції 16.04.2025 р.