

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. № 8.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.8.47>

УДК 368:004

A. C. Шолойко,

д. е. н., доцент, професор кафедри страхування, банківської справи та ризик-менеджменту, Київський національний університет імені Тараса Шевченка

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1239-4281>

B. Ю. Кривенко,

магістр, Київський національний університет імені Тараса Шевченка

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-5373-2618>

КЛЮЧОВІ ТЕНДЕНЦІЇ ДИДЖИТАЛІЗАЦІЇ НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

A. Sholoiko

Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Professor of the Department of Insurance, Banking and Risk-management, Taras Shevchenko National University of Kyiv

V. Kryvenko,

Master of Economic Sciences, Taras Shevchenko National University of Kyiv

KEY DIGITALIZATION TRENDS IN THE INSURANCE SERVICES MARKET

У статті розглянуто сутність поняття диджиталізація у вузькому та широкому значенні. Окреслено основні аспекти процесу диджиталізації. Проаналізовано поточний рівень диджиталізації вітчизняного ринку страхових послуг. Узагальнено ключові диджиталізаційні тенденції на ринку страхових послуг. Визначено головні тригери, причини та каталізатори впровадження результатів процесу диджиталізації у страховій діяльності. Описано стан розвитку Інтернет-страхування в галузі ОСЦПВ та вплив нового Закону “Про обов’язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів” на процес реалізації страхових послуг. Визначено сфери застосування AI-технологій в операційній діяльності страхових компаній. Охарактеризовано вплив сучасних негативних макроекономічних явищ та війни на поширення процесу диджиталізації та розвиток ринку страхових послуг. Обґрунтовано важливість процесу диджиталізації для стабільного функціонування страхових компаній.

The essence of the concept of digitalization in both broad and narrow sense is considered in the article. The main aspects of the digitalization process in insurance are outlined. The current level of digitalization of the insurance services market of Ukraine is analyzed, with emphasis on the triggers, reasons, and motivation for the implementation of digitalization results in the functioning of insurance companies. The key aspects and positive effects of using digital solutions in insurance operating activities are characterized. Key digitalization trends in the insurance services market, which are the main transformation fundamentals of its development, are identified. The level of development of Internet insurance in the insurance services market of Ukraine is described, focusing on the finalization of the transition process to a fully digitalized form of insurance services distribution, enhanced by the institutional influence of the insurance services market regulator. The necessity and peculiarities of using RegTech in the regulation and supervision of the insurance services market are described. The current key areas of

application of AI technologies in such business processes of insurance companies as: fraud detection, pricing, underwriting, customer service and interaction, claims management, risk mitigation and loss prevention, and insurance services distribution are identified in the article. The fundamental role of data collection and analysis in the process of management decision making is shown. The process of cross-integration of technologies, including API development, is described as a necessary stage in the continued transformation of the insurance sector. The process of transition to a new paradigm of insurance services provision is defined, with an emphasis on personalized insurance and improved customer experience. The impact of current negative macroeconomic factors, global threats, and war conflict on the digitalization process and the development of insurance services markets is outlined. The importance of the digitalization process for the stable and effective functioning of insurance companies in the current risk-enhanced environment is grounded.

Ключові слова: *страховий ринок, страховик, InsurTech, Інтернет-страхування, Штучний інтелект.*

Keywords: *insurance market, insurer, InsurTech, Internet insurance, Artificial Intelligence.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Ринок страхових послуг нині, як і інші складові ринку фінансових послуг динамічно розвиваються в умовах глобальних технологічних та диджиталізаційних процесів. В той же час стрімко ростуть і потреби страхувальників у страховому захисті, що проявляється у необхідності страхування від все більшої кількості ризиків. Особливо актуальною дана проблематика є в умовах глобальних викликів, та воєнного стану в Україні. Вітчизняний ринок страхових послуг, слугуючи ефективним механізмом перерозподілення ризиків, стикається не лише зі зростанням потреб страхувальників у страховому захисті, а й зі значним

навантаженням, спричиненим реалізацією ризиків пов'язаних з військовим конфліктом та інших супутніх, негативних макроекономічних явищ.

Вітчизняні страхові компанії, мають відповідати сучасним викликам, та брати на себе все більші й більші зобов'язання щодо покриття можливих збитків, при одночасному зростанні вимог до страхових забезпечень. Як наслідок, для збереження стійкості свого функціонування та конкурентоспроможності страхові компанії мають нарощувати ефективність своєї діяльності, оптимізуючи власні бізнес-процеси та скорочуючи операційні витрати. Глобальні диджиталізаційні тенденції, що активно проявляються на ринку страхових послуг, поміж іншого надають певні шляхи для вирішення цих проблем. Розуміння ключових диджиталізаційних тенденцій та використання їх результатів у страховій діяльності – є одним із перспективних шляхів забезпечення стійкого функціонування страхових компаній та ринку страхових послуг в цілому, навіть в надскладних умовах воєнного стану.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню сутності поняття диджиталізація присвячені праці таких зарубіжних та вітчизняних вчених як: Гудзь О. [3], Стольтерман Е. та Крон Форс А. [11].

Окремі аспекти процесу диджиталізації на ринку страхових послуг були окреслені у працях таких вітчизняних вчених як: Базилевич В.Д. [1], Волосович С.В. [2], Лобова О.М. [1], Приказюк Н.В.[1], Шолойко А.С. [7] та інші.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Значна увага та розробка даної проблематики зарубіжними і вітчизняними вченими свідчить про теоретичну, практичну значимість та перспективність даного напрямку досліджень для розвитку ринку страхових послуг. Водночас подальшого наукового дослідження потребують сучасні тенденції процесу диджиталізації, їх особливості та вплив на розвиток ринку страхових послуг в контексті глобальних викликів і воєнного стану.

Формулювання цілей статті. Метою даного дослідження є визначення ключових тенденцій процесу диджиталізації на ринку страхових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ринок страхових послуг ефективно перерозподіляє ризики задля забезпечення потреб різноманітних суб'єктів у страховому захисті, який в свою чергу втілюється у формі страхових послуг. Як складова ринку фінансових послуг, ринок страхових послуг нині розвивається в умовах активних, глобальних диджиталізаційних процесів. Процеси диджиталізації сприяють підвищенню ефективності функціонування ринку страхових послуг, забезпечуючи ширші можливості для страхування ризиків, що особливо актуально в умовах сучасних глобальних викликів.

Відповідно до загального розуміння диджиталізація характеризується змінами в усіх сферах людського життя, які виникають внаслідок застосування цифрових технологій. У вузькому розумінні диджиталізація є процесом оцифрування інформації (перехід від аналогових даних до цифрових). В більш широкому ж розумінні диджиталізація – це процес застосування економічними суб'єктами цифрових технологій та рішень у своїй діяльності, з метою досягнення власних тактичних і стратегічних бізнес-цілей, шляхом трансформації та вдосконалення бізнес-процесів [3, 11].

Таким чином, основними аспектами процесу диджиталізації на ринку страхових послуг та в економічній системі в цілому є, з одного боку цифрові технології що застосовуються, а з іншого боку – наслідки їх застосування. Технології, що знаходять своє застосування на ринку страхових послуг описуються категорією InsurTech або ж “страхові технології”. InsurTech в певній мірі є уособленням реалізації процесу диджиталізації на ринку страхових послуг. Наслідками ж процесу диджиталізації виступають трансформаційні зміни в діяльності страхових компаній та функціонуванні ринку страхових послуг загалом. Диджиталізація якісно видозмінює процес та формат реалізації страхових послуг, сприяє підвищенню рівня автоматизації процесів андеррайтингу, врегулювання вимог та управління

ризиками в страховій діяльності, забезпечує широкі можливості збору даних про страхувальників та прийняття ефективніших “data-driven” управлінських рішень на їх основі, підвищує можливості виявлення шахрайства, та сприяє удосконаленню інших бізнес-процесів страхових компаній. Диджиталізація робить ланцюжок створення вартості у страхуванні більш ефективним [12].

Згідно з останніми дослідженнями результатами диджиталізації на ринку страхових послуг поміж іншого є нарощення обсягів даних, що збираються та опрацьовуються страховими компаніями в процесі реалізації страхових послуг, що сприяє персоналізації клієнтського досвіду, страхових продуктів та послуг. Їй дає ширші можливості управління ризиками для страховиків [9].

Згідно з дослідженням KPMG Ukraine ринки фінансових та страхових послуг України вже сьогодні мають відносно високі показники рівня диджиталізації – близько 56%. Більшість компаній, в тому числі страхового сектору акцентують увагу на процесах диджиталізації та впровадженні новітніх технологій при формуванні власних довгострокових стратегій розвитку. Ключовими напрямками й цілями при диджиталізації для більшості компаній є зменшення операційних витрат (76%) та вдосконалення процесів залучення, обслуговування й утримання клієнтів (68%) [4].

Нині серед ключових тенденцій диджиталізації на ринку страхових послуг України варто виділити наступні:

- остаточна диджиталізація процесу реалізації страхових послуг та взаємодії зі страхувальниками;
- інституційні зміни в сфері регулювання та нагляду за ринком страхування;
- активна адаптація та інтеграція AI-технологій в бізнес-процеси страхових компаній;
- зростання ролі Великих даних в операційній діяльності страхових компаній та імплементація інструментів предикативної аналітики на їх основі;

- подальше поступове поширення застосування технологій “usage-based” страхування та телематики;
- взаємна інтеграція цифрових технологій - InsurTech рішень в цілісну систему, тренд на розвиток API-рішень;
- рух в напрямку все більшої клієнтоцентричності, кращого клієнтського досвіду та персоналізованого страхування.

Протягом останніх років на ринку страхових послуг України активно розвиваються дистанційні канали реалізації страхових послуг з використанням диджитал-технологій, Інтернет-страхування стало основним каналом реалізації страхових послуг не лише на ринку України, а й на світових ринках страхування. Так, згідно з дослідженням “SRI International” серед споживачів страхових послуг: “Веб-сайти та мобільні застосунки страхових компаній уже сьогодні є головним каналом реалізації страхових послуг” [12].

Переконливим свідченням цієї тенденції є й розвиток вітчизняного сегменту обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів (ОСЦПВ). Можливість укладання електронних договорів (е-полісів) з'явилася у 2018 році з набуттям чинності розпорядження Нацкомфінпослуг від 31.08.2017 №3631, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 27.09.2017 за №1197/31065 “Про затвердження Змін до Положення про особливості укладання договорів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів” [5].

Після появи можливості укладання електронних договорів страхування у 2018 році, частка е-полісів у загальній структурі укладених договорів ОСЦПВ постійно зростала в подальших роках, а під впливом пандемії у 2020-2021рр. вона сягнула 49%.

У 2022 році в умовах воєнного стану загальна кількість укладених договорів страхування ОСЦПВ значно скоротилася, проте кількість електронних договорів утрималась на тому ж рівні що й у 2021 році (рис. 1).

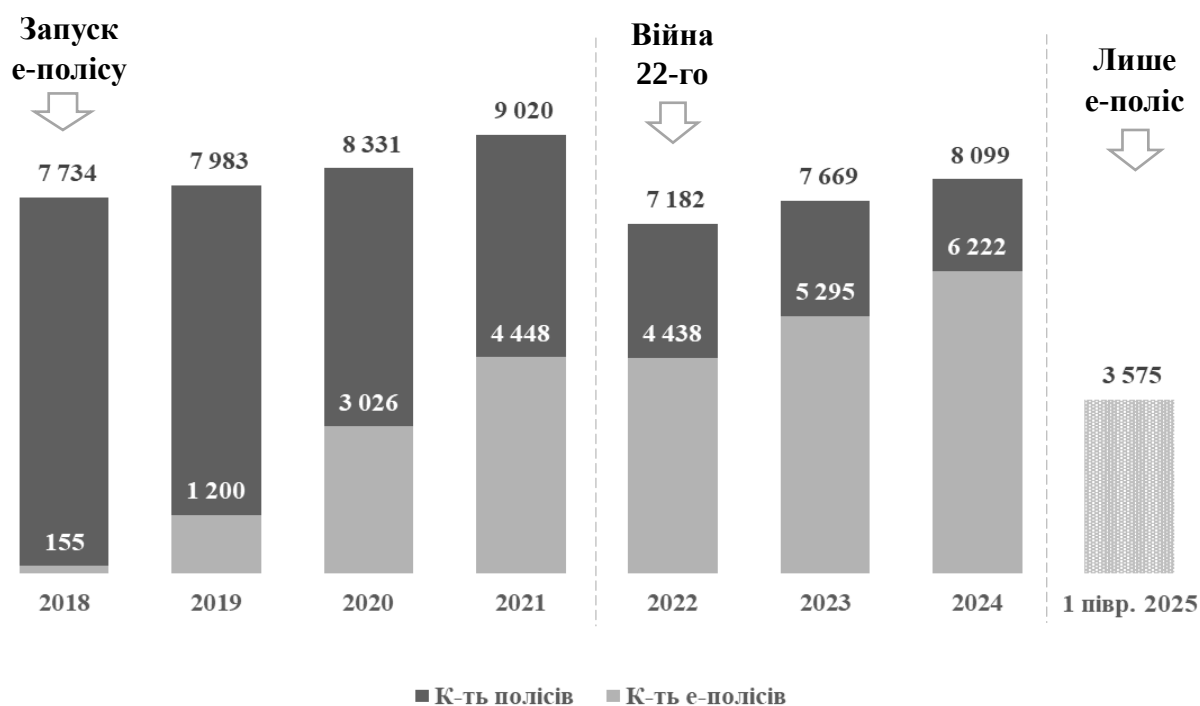


Рис. 1. Динаміка кількості укладених договорів ОСЦПВ у 2018-2025 рр.

Джерело: складено авторами на основі даних МТСБУ [6]

Таким чином, функціонування Інтернет-страхування у сфері ОСЦПВ сприяло підтриманню стійкості страхової системи в надскладний період в Україні, забезпечуючи поміж іншого утримання страхувальників.

В подальші роки воєнного стану загальна кількість укладених договорів поступово відновлювалась, наближаючись до довоєнних рівнів, а частка електронних договорів у загальній структурі зростала від року до року. З початком 2025 року вступив в дію Закон України “Про обов’язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів”, у відповідності до норм якого з 1 січня 2026 року страховики зобов’язані укладати страхові договори виключно в електронній формі. Станом же на зараз, після першого півріччя 2025 року частка електронних договорів у загальній структурі укладених договорів ОСЦПВ уже складає 99,6%. Що можна вважати свідченням готовності вітчизняного ринку страхових послуг, або ж принаймні його найбільшого сегменту ОСЦПВ, до остаточної диджиталізації процесу укладання та обслуговування договорів страхування. В подальшому можна справедливо очікувати

поширення цієї тенденції й на інші види страхування. Оскільки, електронний або ж цифровий формат укладання та функціонування договорів страхування не лише підвищує якість обслуговування страхувальників, операційну ефективність страхових компаній, сприяючи гнучкості та швидкості управління договорами, а й сприяє зменшенню ризиків шахрайства за укладеними страховими договорами [5].

Крім того, диджиталізація процесу реалізації страхових послуг та обслуговування клієнтів є всеохоплюючою, а не фрагментарною концепцією. Вона охоплює всі канали реалізації: прямі (диджитал) канали – страхові компанії розвивають власні додатки та веб-сайти для обслуговування клієнтів; платформи-агрегатори, які надають можливість підбору та купівлі страхових полісів онлайн; банкострахування – банки активно здійснюють реалізацію страхових полісів через власні дистанційні канали обслуговування. Крім того, на ринку страхових послуг, з'являється все більше сервісів диджитал-страхування – основою функціонування та конкурентною перевагою яких є нішевий диджитал продукт. На противагу класичним страховим компаніям, такі сервіси являють собою диджитал страховий продукт певного виду, з підвищеною швидкістю та якістю обслуговування, або ж наявними специфічними параметрами сервісу, які відсутні в класичних страхових продуктах, як от: помісячна плата за страхування, розстрочка платежу, покриття специфічних страхових ризиків, тощо. На ринку України прикладом таких сервісів є Lilo та Ensuria.

Остаточна диджиталізація процесу укладання договорів страхування ОСЦПВ згідно з вимогами нового Закону України “Про обов’язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів” є яскравим свідченням іншої тенденції диджиталізації на ринку страхових послуг. Йдеться про використання цифрових технологій у сфері нагляду та регулювання страхової діяльності. Регламентація виключно електронної форми договору є з одного боку реакцією регулятора на наявні тенденції на ринку, а з іншого є інструментом регуляторного впливу, що

покликаний довершити розпочатий процес диджиталізації реалізації страхових послуг та взаємодії зі страхувальниками. Такий підхід регулятора можна розглядати як приклад позитивного, стимулюючого інституційного впливу на процеси поширення технологій [7].

Європейська організація зі страхування та пенсійного забезпечення (EIOPA) у своєму звіті щодо диджиталізації Європейського страхового сектору серед іншого акцентує увагу на таких сферах застосування регуляторних технологій (RegTech), як: боротьба з шахрайством та відмиванням коштів отриманих злочинним шляхом, управління страховими ризиками на всіх рівнях, забезпечення страховиками відповідності комплаєнс вимогам, налагодження ефективного процесу складання та подання звітності страховиками, тощо. Всі ці приклади застосування технологій у сфері регулювання та нагляду за страховою діяльністю є актуальними й для вітчизняного простору й активно поширюються в ньому у відповідності до міжнародних тенденцій [10].

Активне поширення, адаптація та інтеграція технологій Штучного інтелекту або ж AI-технологій є трендом останніх років в усіх ланках економічного та суспільного життя (табл. 1). На ринку страхових послуг, AI-технології уже активно використовуються в процесі обслуговування страхувальників та на всіх етапах надання страхових послуг, в тому числі під час укладання договорів та при врегулюванні вимог [4].

Як свідчать результати опитування KPMG Ukraine серед вітчизняних страховиків саме процес залучення та зниження відтоку клієнтів/страхувальників є основною ланкою застосування штучного інтелекту та відзначається як один з найефективніших показників рівня впровадження новітніх цифрових рішень у страховій діяльності. Крім того, респонденти, в своїй переважній більшості, зазначають технології штучного інтелекту – як ключову технологію для впровадження та розвитку в планах на найближчі 2 роки, поряд із хмарними рішеннями. Що є свідченням активної роботи вітчизняних страховиків з технологіями штучного інтелекту не лише в

процесах взаємодії з користувачем/страхувальником, а й в інших бізнес-процесах, з метою їх модернізації та автоматизації через імплементацію AI-рішень [4].

Таблиця 1. Сфери застосування AI-технологій у страховій діяльності страхових компаній

Бізнес-процес	Застосування
Дистрибуція страхових послуг	Крос-продажі та допродажі наявним страхувальникам, в процесі взаємодії з ними. Вдосконалення таргетування маркетингу в процесі реалізації страхових послуг, на основі вхідних запитів від страхувальника.
Взаємодія зі страхувальником	Обслуговування клієнтів чат-ботами з інтегрованим штучним інтелектом. Аналітика каналів обслуговування, вибір підходящого каналу обслуговування при зверненні страхувальника
Розрахунок страхового тарифу та ціноутворення	Функціонування AI-моделей цінової оптимізації та запобігання відтоку клієнтів. Оцінка життєвого циклу користувача. Розрахунок вартості страхування на базі рейтингової моделі
Андерайтинг	Класифікація ризиків в процесі андерайтингу з застосуванням технологій штучного інтелекту. Автоматизація процесу прийняття/відхилення ризиків для страхування
Управління ризиками	Ідентифікація страхувальників з високим ризик-профілем. Пропозиції в режимі реального часу щодо запобігання або ж мітигації ризиків в процесі страхування. Системи моніторингу ризиків
Запобігання шахрайству	Скорингові AI-моделі для виявлення ризику шахрайства. Моніторинг та аналіз соціальних мереж, відкритих джерел. Виявлення аномалій
Врегулювання вимог	Аналіз штучним інтелектом фото- та відео- матеріалів для оцінки обсягів збитків й суми страхової виплати. Автоматизація процесу врегулювання вимог та здійснення виплат. Розумні моделі управління страховими резервами. Алокація страхових зобов'язань

Джерело: узагальнено авторами на основі [10]

Дослідження європейської організації зі страхування та пенсійного забезпечення підтверджує вищенаведені твердження щодо застосування технологій штучного інтелекту в страховій діяльності. Так, учасники їх дослідження вважають, що саме технології штучного інтелекту відіграватимуть ключову роль в процесі диджитал-трансформації страхового

сектору. Зокрема, майже половина респондентів, відповіли, що уже використовують AI-рішення в продуктах ризикового страхування. Та майже чверть, використовує їх в продуктах страхування життя, третина ж респондентів наголошує на перспективності подальшого розвитку даних технологій для life- та non-life-страхування. Найважливішими ж операційними бізнес-процесами страховиків для застосування технологій штучного інтелекту у діяльності страховиків згідно з дослідженням визначено: розрахунки вартості страхування – ціноутворення (71 страховик); дистрибуцію та реалізацію страхових послуг (73 страховики); процес андерайтингу (62 страховики); запобігання ризикам шахрайства та мінімізації обсягів збитків (46 страховиків). Більшість страхових компаній використовує AI-технології, лише в окремих бізнесах-процесах, і лише частина страхових компаній (27 страховиків) говорить про використання цих технологій у всьому ланцюжку здійснення страхової діяльності. Таким чином, нині застосування технологій штучного інтелекту у страховій діяльності є частковим та фрагментарним, проте тенденція тяжіє до подальшого руху в напрямку застосування AI-технологій в межах усіх бізнес-процесів страховиків – на всіх етапах страхової діяльності [10].

Інша, проте не менш значуща диджиталізаційна тенденція – нарощення обсягів даних як із внутрішніх, так і із зовнішніх джерел, що використовуються у процесі провадження страхової діяльності, розширюючи можливості страховиків завдяки використанню інструментів обробки та аналітики значних обсягів даних про страхувальників та об'єкти страхування (в тч. Big Data аналітику). Підвищення ефективності та результативності процесингу Великих обсягів даних, дозволяє страховим компаніям краще розуміти та сегментувати базу своїх страхувальників, що сприяє кращому клієнтському досвіду, розширює можливості залучення нових та утримання наявних страхувальників, краще розуміючи їх потреби в страховому захисті та сервісному забезпечені. Більші можливості сегментації, профілювання користувачів на основі даних дають можливості для покращення процесів

андерайтингу ризиків та управління ними. Інструменти аналітики великих даних у поєднанні з іншими технологіями дозволяють автоматизувати процеси укладання договорів страхування та врегулювання вимог, нарощуючи швидкість та пропускну здатність цих бізнес-процесів. Це, а також предикативна аналітика на основі великих даних, посилена застосуванням AI-інструментів, можуть значно підвищити можливості страховиків та страхової системи в цілому забезпечувати страховий захист завдяки підвищенню операційної ефективності їх діяльності [10].

Таким чином, цілком справедливо вважати: “Дані в майбутньому галузі страхування – є паливом інновацій та подальшої цифрової трансформації. Й сьогодні щоб залишатися конкурентоспроможними на ринку страхових послуг, критично важливим для страхових компаній є впровадження новітніх технічних рішень, їх інтеграція, та забезпечення можливостей аналітики значних обсягів інформації” [13].

Надзвичайно ефективним каналом збору інформації про страхувальника й об’єкт страхування є IoT-технології та телематика, що разом із забезпеченням якісних даних для страхових компаній, забезпечують можливості для подальшого активного розвитку “usage-based” страхування. Телематика й IoT-технології покращують процеси розрахунку вартості страхування для кожного конкретного страхового об’єкта, створюють можливості для якіснішого процесу оцінки наслідків реалізації страхових випадків й більше того, надають можливості запобігати або ж мінімізувати шкоду від настання страхових випадків (виконуючи функцію мітигації страхових ризиків). Дані від телематичних пристроїв використовуються для розрахунку вартості полісу для конкретного автомобіля; хелс-трекери дають змогу краще оцінювати ризики в медичному страхуванні й мінімізувати можливості настання страхового випадку шляхом сигналізування про небезпеку при погіршенні стану застрахованої особи. Це лише декілька прикладів цієї тенденції, що активно поширюється в галузі страхування. Протягом найближчих 3 років очікується подальше збільшення рівня

проникнення страхових продуктів з використанням телематичних та IoT-технологій [1; 10].

Використання вищезгаданих технологій у страховій діяльності, значно підвищує рівень клієнтського досвіду та задоволення потреб страхувальників у страховому захисті. AI-технології, що використовуються в процесі взаємодії з страхувальником, в поєднанні з NLP-технологіями, інтегровані в чат-бот забезпечують кращі можливості для оперативного та ефективного опрацювання запитів страхувальників в процесі їх обслуговування. Нарощуючи таким чином швидкість обслуговування, підвищуючи задоволеність страхувальника взаємодією зі страховою компанією та з іншого боку сприяє оптимізації витрат страховика, пов'язаних з обслуговуванням клієнтів. Телематика та IoT-технології рухають ринок страхових послуг все далі до формату персоналізованого страхування, коли страхові продукти з використанням відповідних технологій, будуть пропонуватися для кожного окремого страхувальника у відповідності до його індивідуальних, персоналізованих параметрів, сприяючи таким чином більш високому рівню задоволення його персональних потреб у страховому захисті. Поширення цих цифрових рішень, що надають можливості для персоналізованого страхування, з одного боку, та нарощення очікувань і потреб страхувальників у страховому захисті з іншого боку, сприяють переходу ринку страхових послуг до реалізації повністю “Клієнтоцентричних” страхових продуктів і послуг, основоположним для яких є конкретизована потреба клієнта [8, 12].

Тенденцією, що супроводжує розвиток і поширення вищезгаданих страхових технологій та рішень є їх взаємна інтеграція у процесі надання страхових послуг. Одночасне застосування декількох технологій на різних етапах надання страхових послуг сприяє синергічному підвищенню ефективності функціонування як окремих бізнес-процесів, так і страхової компанії в цілому. Варто також виокремити тренд на розвиток інтерфейсів програмування додатків (API-рішень). Їх використання забезпечує можливості інтеграції страхових компаній з зовнішніми постачальниками

послуг, технологічними стартапами, та іншими контрагентами у процесі ведення їх страхової діяльності, а також забезпечує можливості крос-інтеграції декількох ІТ-систем чи технологій. Як приклад, інтеграція рішень штучного інтелекту від зовнішнього постачальника до інформаційно-технічної системи страхової компанії [2].

В контексті сучасних технологічних процесів воєнний стан та інші глобальні виклики виступають у ролі каталізатора диджиталізації як на ринку страхових послуг України, так і на рівні окремих страхових суб'єктів. Вітчизняна страхова система протягом останніх років кратно наростила темпи переходу до повністю диджиталізованого процесу укладання та обслуговування договорів страхування, майже фіналізувавши його. В Україні більшість страхових компаній кратно пришвидшили темпи цифровізації з акцентом на ширше застосування страхових технологій, забезпечуючи більшу гнучкість системи управління. За даними дослідження KPMG Ukraine під впливом військового конфлікту технологічні ініціативи страхових та фінансових компаній були в першу чергу націлені на оптимізацію витрат та економію ресурсів, й частково на підвищення ефективності прийняття управлінських рішень та розв'язання перешкод в процесі реалізації страхових послуг [4, 6].

Висновки з проведеного дослідження. Отже, в умовах сучасних глобальних викликів розуміння ключових тенденцій диджиталізації на ринку страхових послуг та забезпечення можливостей застосування результатів диджиталізації у страховій діяльності є критично важливим для забезпечення стійкого функціонування страхових компаній. Достатньо високий рівень диджиталізації вітчизняного ринку страхових послуг свідчить про активний процес поширення практики застосування цифрових рішень та технологій у страховій діяльності. Головними ж тенденціями диджиталізації на ринку страхових послуг в останні роки є: завершення переходу до повністю електронного формату реалізації страхових послуг, довершена інституційними змінами в сфері регулювання та нагляду. Активне поширення

та інтеграція AI-технологій в усі бізнес-процеси страхових компаній. Зростання обсягів та ролі Великих даних. Подальше поширення технологій “usage-based” страхування, телематики. Взаємна інтеграція цифрових технологій (API). Зростання рівня клієнтського досвіду, рух в напрямку персоналізації страхування, перехід до “клієнтоцентричного” страхування. Ці та інші диджиталізаційні тенденції посилені впливом негативних макроекономічних явищ формують сучасний контекст функціонування ринку страхових послуг.

Література

1. Базилевич В. Д., Приказюк Н. В., Лобова О. М. Цифровізація у забезпеченні конкурентних переваг страхових компаній. Київ. *Економіка та держава*, № 2, 2020. С. 15-19.
2. Волосович С. В., Фоміна О. А. Технології інновації на страховому ринку. *Вісник Київський Національний торговельно-економічний університет*. Київ, 2018. № 5. С. 124-133.
3. Гудзь О. Є., Федюнін С. А., Щербина В. В. Диджиталізація, як конкурентна перевага підприємств. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. № 3(29). 2019. С. 18-23.
4. Дослідження Чемпіони диджиталізації 2024. KPMG Ukraine. 2024. URL: <https://kpmg.com/ua/uk/home/insights/2025/01/chempiony-didzhytalizatsiyi-2024> (дата звернення: 21.06.2025).
5. Кривенко В.Ю. InsurTech на ринку страхових послуг України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 24. С. 151-157. <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2023.24.150>
6. Статистичні дані за внутрішнім страхуванням. Статистика. МТСБУ. URL: <https://mtsbu.ua/ua/statistics/Statisticaldata> (дата звернення 27.06.2025).
7. Шолойко А. С. Інфраструктура страхового ринку України: монографія. Київ: Логос, 2019. 408 с.

8. Digitalization in insurance: a golden opportunity for GCC insurers. URL: <https://www.kearney.com/industry/financial-services/article/-/insights/> (дата звернення: 30.06.2025).
9. MAPFRE. Integrated reports for 2020-2025. URL: <https://www.mapfre.com/en/shareholders-and-investors/> (дата звернення: 10.07.2025).
10. Report on the digitalisation of the European insurance sector. EIOPA. 2024. P. 12-36.
11. Stolterman E., Croon Fors A., Information Technology and the Good Life. *Umea University*. 2004. P. 687-691.
12. The economics of digitalisation in insurance: new risks, new solutions, new efficiencies. Swiss Re Institute. № 5/2023. P. 17-28.
13. 10 Trends Shaping the Future of Insurance. Majesco. 2023. URL: <https://go.majesco.com/l/165942/2023-11-27/> (дата звернення: 28.06.2025).

References

1. Bazilevich, V.D. Prykazyuk, N.V. and Lobova, O.M. (2020), “Digitization in ensuring competitive advantages of insurance companies”, *Ekonomika ta derzhava*, vol. 2, pp. 15-19.
2. Volosovych, S.V. and Fomina, O.A. (2018), “Innovation technologies in the insurance market”, *Visnyk Kyivskyi Natsionalnyi torhovelno-ekonomichnyi universytet*, vol. 5, pp. 124-133.
3. Gudz, O.E. Fedyunin, S.A. and Shcherbyna, V.V. (2019), “Digitalization as a competitive advantage of enterprises”, *Ekonomika. Menedzhment*, vol. 3, pp. 18-23.
4. KPMG Ukraine (2024), “Research Champions of Digitalization 2024”, available at: <https://kpmg.com/ua/uk/home/insights/2025/01/chempiony-didzhytalizatsiyi-2024> (Accessed June 26 2025).
5. Kryvenko, V.Y. (2023), “InsurTech in the Ukrainian insurance market”, *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*, vol. 24, pp. 151-157.

6. MTSBU (2025), “Statistics MTSBU: Statistical data on domestic insurance”, available at: <https://mtsbu.ua/ua/statistics/Statisticaldata> (Accessed June 26 2025).
7. Sholoiko, A.S. (2019), *Infrastruktura strakhovoho rynku Ukrainy* [Infrastructure of the Insurance Market of Ukraine: monograph], Lohos, Kyiv, Ukraine.
8. Kearney (2023), “Digitalization in insurance: a golden opportunity for GCC insurers”, available at: <https://www.kearney.com/industry/financial-services/article/-/insights/> (Accessed June 30 2025).
9. MAPFRE (2025), “Integrated reports for 2020–2025”, available at: <https://www.mapfre.com/en/shareholders-and-investors/> (Accessed July 10 2025).
10. EIOPA (2024), “Report on the digitalisation of the European insurance sector”, available at: https://www.eiopa.europa.eu/publications/eiopas-report-digitalisation-european-insurance-sector_en (Accessed July 20 2025).
11. Stolterman, E. and Croon Fors, A. (2004), “Information Technology and the Good Life”, *Umea University*, pp. 687-691.
12. Swiss Re Institute (2023), “The economics of digitalisation in insurance: new risks, new solutions, new efficiencies”, vol. 5. pp. 17-28.
13. Majesco (2023), “10 Trends Shaping the Future of Insurance”, available at: <https://go.majesco.com/l/165942/2023-11-27/> (Accessed June 28 2025).

Стаття надійшла до редакції 04.08.2025 р.