

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

РОЗВИТОК ЦИФРОВОГО СТРАХУВАННЯ В УКРАЇНІ

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка 4 курсу групи 472
заочної форми навчання
спеціальності 072 «Фінанси,
банківська справа та страхування»

Михайлецька Анастасія Юріївна _____

Керівник:

доцент кафедри фінансів і кредиту

Попова Любов Василівна _____

*До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № _____ від _____ 2025 р.
Завідувач кафедри фінансів і кредиту
_____ проф. Нікіфоров П.О.*

Чернівці – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СТРАХУВАННЯ.....	6
1.1. Економічна суть та значення цифрового страхування.....	6
1.2. Цифрові технології та InsurTech: теоретичне переосмислення страхування.....	14
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ВІТЧИЗНЯНОГО СТРАХОВОГО РИНКУ.....	23
2.1. Аналіз основних тенденцій розвитку цифрового страхування в Україні..	23
2.2. Оцінка стану розвитку ПРАТ"СК "УНІВЕРСАЛЬНА" за 2022-2024 роки.....	32
2.3. Клієнтський досвід та цифрові страхові продукти ПРАТ "СК "УНІВЕРСАЛЬНА".....	39
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВИХ РІШЕНЬ ДЛЯ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ.....	45
3.1. Світові тенденції розвитку цифрового страхування.....	45
3.2. Стратегії цифрової трансформації страхового ринку та шляхи розвитку InsurTech в Україні.....	53
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65

ВСТУП

Сучасний етап розвитку світової економіки характеризується стрімким проникненням цифрових технологій у всі сфери життя, і страховий ринок не є винятком. В Україні цифровізація страхової діяльності набуває особливого значення на тлі глобальних викликів, таких як воєнний стан, економічна нестабільність та необхідність інтеграції до європейського страхового простору. Цифрові інструменти вже сьогодні трансформують традиційні бізнес-моделі страховиків: від автоматизації звітності до створення інноваційних продуктів, таких як страхування через мобільні додатки, використання штучного інтелекту для оцінки ризиків або блокчейну для захисту даних клієнтів. Однак український ринок стикається з низкою унікальних перешкод, включаючи обмеженість інвестицій у InsurTech-стартапи, недостатню цифрову грамотність населення та відсутність чіткої регуляторної бази для масштабування технологій.

Актуальність дослідження зумовлена критичною необхідністю адаптації вітчизняних страхових компаній до нових умов функціонування. З одного боку, війна сприяла зростанню попиту на нішеві продукти, такі як страхування життя під час бойових дій або майна від руйнувань, що вимагає швидкого впровадження цифрових платформ для оформлення договорів та виплат. З іншого боку, падіння інвестицій у InsurTech-сектор (на 7% у третьому кварталі 2024 року) дещо обмежує доступ українських компаній до передових технологій, змушуючи їх розробляти власні рішення.

Серед українських дослідників, які аналізують вплив цифрових технологій та інновацій на страхову діяльність, можна виокремити В.Д. Базилевича [4], М.П. Денисенка [7], Р.В. Пікуса [23] та Ю. Заволоку [11], І.І. Чуницька [32], Л.А. Чвертко [31], Н.Г. Мандра [17], Н.О. Гавадзин [6]. До зарубіжних науковців, які вивчають суть цифровізації та процеси, що впливають на формування страхового ринку, належать: Б. Ніколетті [42], М.

Елінг, М. Леманн [37], О. Боннерт, А. Фріцше [35, с. 4], А. Л. Абелянська [33], Д.МакЕлхані [34], Р. М. Вісконті [45].

Також, у працях В. Д. Базилевича, Н. В. Приказюк та О. М. Лобової [4, с.16] розглядається значення цифровізації для підвищення конкурентоспроможності страхових компаній. Л.В. Попова [24] та О. Кнейслер, Н. Спасів, С. Король [15] дослідили сутність цифрових технологій, значення та напрямки цифровізації страхового ринку, Р. Й. Желізняк, О. О. Бонецький, М. І. Жулевич [10] розглянули основні переваги та недоліки діджиталізації для учасників страхового ринку.

Вчені наголошують, що впровадження цифрових технологій разом із інноваціями відкриває страховикам можливість обслуговувати ширший спектр нових клієнтів, а також сприяє оптимізації бізнес-процесів, підвищенню ефективності управління, покращенню якості сервісу та персоналізації послуг.

Метою бакалаврської роботи є дослідження цифрового страхування як чинника підвищення сталого розвитку вітчизняного страхового ринку в умовах розвитку цифрової економіки.

Для досягнення мети поставлено такі завдання:

1. Дослідити економічну сутність цифрового страхування та її роль у забезпеченні конкурентоспроможності страхових компаній.
2. Проаналізувати сучасний стан розвитку цифрового страхування в Україні та виявити основні тенденції цифрової трансформації у галузі.
3. Дослідити практику впровадження цифрових продуктів та технологій у страховій компанії «Універсальна».
4. Оцінити світовий досвід цифрової трансформації страхового ринку.
5. Обґрунтувати стратегії подолання викликів для розвитку цифрового страхування в Україні з метою оптимізації регуляторної бази, інвестування в технології та підвищення цифрової грамотності клієнтів.

Об'єктом дослідження виступає ринок страхових послуг та його розвиток в умовах сучасної цифрової трансформації страхових продуктів.

У бакалаврській роботі предметом дослідження виступають процеси зміни страхових відносин у контексті цифрової трансформації.

З метою проведення детального аналізу, оцінки розвитку ринку використовувалися загальнонаукові і спеціальні методи наукового пізнання: системного аналізу та узагальнення, логіко-діалектичний метод, методи аналізу, синтезу та статистичних порівнянь.

Інформаційною базою для написання кваліфікаційної роботи були фінансові звіти Національного банку України, нормативно-правові акти, наукові дослідження вітчизняних науковців та практиків, фінансова та аудиторська звітність страхової компанії «Універсальна».

Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків та списку використаної літератури. У першому розділі досліджено теоретичну суть та види цифрового страхування, роль та необхідність розвитку в сучасних умовах. У другому розділі проведено аналіз динаміки основних показників розвитку ринку цифрового страхування, досліджено діяльність ПРАТ «СК «Універсальна», а також оцінено вплив цифрових трансформацій на компанію та основні технології, які вона використовує для покращення клієнтського досвіду. У третьому розділі розглянуто світовий досвід цифрової трансформації у страхуванні, проаналізовано основні проблеми та визначено перспективи розвитку InsurTech-сектору, зокрема вплив інноваційних технологій на ефективність страхових послуг і конкурентоспроможність ринку.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СТРАХУВАННЯ

1.1. Економічна суть та значення цифрового страхування

Цифрова трансформація в страхуванні є процесом інтеграції сучасних технологій у всі аспекти страхової діяльності: від управління ризиками до взаємодії з клієнтами. Її економічна суть полягає у перетворенні традиційних бізнес-моделей на основі цифрових інструментів, що забезпечує зниження операційних витрат, підвищення ефективності та створення додаткової вартості для всіх учасників ринку. Наприклад, автоматизація процесів оцінки ризиків за допомогою штучного інтелекту (AI) дозволяє скоротити час обробки даних орієнтовно на 50–70%, а використання блокчейну усуває необхідність посередників, зменшуючи вартість угод.

Значення цифрової трансформації полягає також у здатності страховиків швидше адаптуватися до змін ринку, персоналізувати пропозиції, покращувати клієнтське обслуговування та виходити на нові сегменти. У довгостроковій перспективі це сприяє зростанню конкурентоспроможності компаній та зміцненню довіри споживачів до страхового сектора.

Л. В. Попова [24] розглядає термін «цифрове страхування» з двох позицій: як «частину економічних відносин та як спосіб реалізації страхового захисту на основі цифрових технологій».

Визначаючи «цифрове страхування як комп'ютеризацію традиційних страхових послуг», автори роботи [30] вказують, що зазначене страхування «дає клієнтам доступ до різноманітних страхових продуктів і послуг через електронну або онлайн-платформу».

На думку авторів роботи [10], «діджитал-страхування – це новий вид страхування, який за допомогою інтернету, мобільних пристроїв та інших цифрових носіїв тісніше працює з клієнтами та надає їм послуги».

Автори роботи [15] зазначають, що діджитал-страхування, поєднує в собі застосування новелізаційних технологій у страховій діяльності, його поширенню сприяють розвиток нових технологій, оптимізація витрат, посилення конкуренції і підвищення вимог споживачів страхових послуг.

Поняття «цифрове страхування» охоплює два виміри (табл. 1.1). З одного боку, це система економічних відносин, де страхові послуги надаються та отримуються через цифрові канали — від онлайн-оформлення до автоматизованих виплат. З іншого боку, це технологічний підхід до реалізації страхового захисту, що базується на інструментах на кшталт штучного інтелекту, блокчейну або інтернету речей. Наприклад, AI дозволяє прогнозувати ризики з високою точністю, а IoT-датчики дають змогу моніторити стан застрахованого майна в режимі реального часу, запобігаючи збиткам.

Таблиця 1.1

Теоретичний підхід до визначення поняття «цифрове страхування»

Вимір	Опис	Ключові компоненти	Приклади застосування
Економічний вимір	Система відносин, де страхові послуги надаються, отримуються через цифрові канали	– Онлайн-оформлення полісів – Цифрові платформи для клієнтів – Автоматизовані виплати	– Мобільний додаток для оформлення страховки – Система онлайн-розрахунків відшкодувань
Технологічний вимір	Підхід до страхового захисту, заснований на інноваційних технологіях	– Штучний інтелект (AI) – Блокчейн – IoT (інтернет речей)	– AI для прогнозування ризиків – Блокчейн для прозорості угод – IoT-датчики для моніторингу майна

Джерело: створено автором на основі [23]

Наведена табл. 1.1. пропонує структуровану та багатовимірну модель для розуміння цього комплексного феномену. Вона чітко розділяє сутність

цифрового страхування на два фундаментальні та взаємодоповнюючі виміри: економічний і технологічний, що дозволяє всебічно оцінити його природу.

Економічний вимір розкриває цифрове страхування перш за все як систему трансформованих відносин і процесів. Акцент тут робиться на тому, як страхові послуги тепер надаються та отримуються – переважно через цифрові канали. Це проявляється в конкретних ключових компонентах, таких як онлайн-оформлення полісів, що значно прискорює та спрощує процес купівлі; розвиток цифрових платформ для клієнтів, які стають центральним пунктом взаємодії; та автоматизація виплат, що підвищує ефективність обслуговування претензій. Це призводить до фундаментальних змін процесів, що ілюструються конкретними прикладами: мобільними додатками, онлайн-системами відшкодувань.

Однак ця економічна трансформація безпосередньо ґрунтується на технологічній основі. Технологічний вимір визначає цифрове страхування як підхід, заснований на інноваційних технологіях (ШІ, блокчейн, IoT). Ці технології не лише уможливлюють цифрові процеси, але й радикально змінюють ядро страхової діяльності – управління ризиками. Приклади їх застосування демонструють це на практиці: AI використовується для аналітики даних та точнішого прогнозування ризиків; блокчейн забезпечує незворотність, прозорість і безпеку угод та контрактів; а IoT-пристрої (датчики) дозволяють у режимі реального часу моніторити стан застрахованого майна чи навіть здоров'я людини, що радикально змінює підходи до превенції та оцінки ризиків.

Загалом, табл. 1.1. слугує відмінною теоретичною основою, наочно демонструючи, що поняття "цифрове страхування" поєднує в собі дві нерозривні сторони: це нова економічна модель ведення бізнесу та взаємодії з клієнтами, реалізована через цифрові канали, і одночасно інноваційний підхід, фундаментом якого є потужні технології (AI, блокчейн, IoT), що трансформують ядро страхової діяльності – управління ризиками та надання послуг. Ця двоїста природа робить її цінним інструментом для розуміння суті цифрової трансформації в галузі страхування

Сутність цифрового страхування розкривається у взаємодії цих двох вимірів: інноваційні технології (технологічний вимір) створюють фундамент для нової економічної моделі (економічний вимір). На рисунку 1.1. представлена схема зв'язків, яка візуалізує основні аспекти поняття «цифрове страхування».

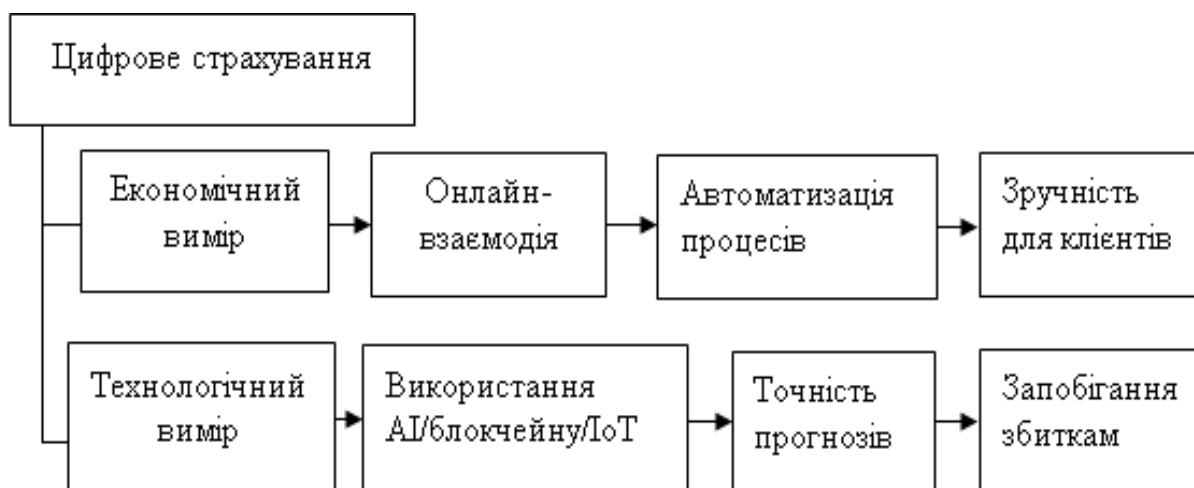


Рис. 1.1. Узагальнена схема зв'язків цифрового страхування

Технологічний вимір виступає як первинний драйвер трансформації. Використання передових інструментів безпосередньо генерує ключові операційні переваги: точність прогнозів та запобігання збиткам. Ці технологічні здобутки, у свою чергу, безпосередньо живлять економічний вимір: онлайн-взаємодія, автоматизація процесів та зручність для клієнтів, що виникає як наслідок автоматизації.

Цей зв'язок має двонаправлений характер. З одного боку, технології знижують операційні витрати та ризики (через точні прогнози та превентивні заходи), що звільняє ресурси для вдосконалення клієнтського досвіду та масштабування онлайн-взаємодії, яка, у свою чергу, підвищує лояльність споживачів. З іншого боку, економічні вимоги ринку — такі як очікування миттєвих транзакцій, персоналізації та гнучкості послуг — активізують розвиток нових технологічних рішень: наприклад, потреба в швидких виплатах

прискорює впровадження блокчейну, а запит на динамічні тарифи стимулює вдосконалення ІІІ для аналізу даних.

Інтенсивне використання цифрових технологій перетворюється на вирішальний елемент прогресу не тільки у фінансовій галузі, але й в економіці держави в цілому. Для страхових компаній сучасні інструменти надають можливість як розробляти новітні продукти, так і ефективно дотримуватися регуляторних вимог, зокрема у сфері управління ризиками.

Незважаючи на традиційну консервативність вітчизняного страхового ринку, впровадження цифрових рішень набирає обертів, перетворюючись на невід'ємну частину стратегій компаній.

Стрімкий розвиток цифрових технологій, що лежить в основі сучасної економіки, не лише відкриває нові горизонти для бізнесу, але й генерує унікальні ризики, зокрема в контексті науково-технічного прогресу. Ці ризики, такі як кібератаки, збої програмного забезпечення, втрата даних або навіть шахрайство в цифровому середовищі, стають все більш актуальними у світі, де технології пронизують кожен аспект життя. Саме тут на допомогу приходить цифрове страхування – інноваційний інструмент, який поєднує традиційні механізми фінансового захисту з сучасними технологічними рішеннями. Воно покликане забезпечити стабільність як приватним особам, так і бізнесам, пропонуючи захист від подій, що виникають у віртуальному просторі або пов'язані з використанням технічних систем, які є основою цифрової економіки.

Табл. 1.2 узагальнює основні економічні аспекти цифрової трансформації у страхуванні та її значення для розвитку страхового ринку України.

Кожен аспект не лише має самостійну цінність, а й виступає каталізатором для наступного етапу трансформації. У результаті формується цілісна екосистема цифрового страхування, де ефективність кожного елементу підсилюється загальною синергією. Такий підхід дозволяє страховим компаніям не лише адаптуватися до цифрових викликів, але й проактивно формувати конкурентні переваги в умовах динамічного ринку.

Таблиця 1.2

Ключові аспекти цифровізації страхового ринку

Аспект	Економічна суть	Значення для страхового ринку
Автоматизація та підвищення ефективності	Використання ІІІ, BigData, IoT для автоматизації рутинних процесів, аналізу ризиків, швидшої обробки вимог	Зниження операційних витрат, підвищення продуктивності, оптимізація управління ризиками
Покращення клієнтського сервісу	Онлайн-платформи для продажу полісів, подачі заявок, отримання виплат, підтримка клієнтів у режимі 24/7	Зростання задоволеності клієнтів, підвищення лояльності, розширення доступу до страхових послуг
Впровадження інноваційних технологій	Застосування blockchain для безпечних контрактів, IoT-пристроїв для збору даних, мобільних додатків	Підвищення прозорості, точності оцінки ризиків, нові страхові продукти, адаптація до цифрової економіки
Розширення ринків та сегментів клієнтів	Цифрові канали продажів та обслуговування дозволяють охопити нові сегменти, включаючи молодь та технологічно підкованих споживачів	Збільшення ринкової частки, зростання обсягів продажів, інтеграція з глобальними цифровими трендами
Оптимізація бізнес-процесів	Цифрова трансформація змінює традиційні підходи до управління бізнесом, впроваджує інноваційні моделі та стратегії	Підвищення конкурентоспроможності, гнучкість бізнесу, зниження ризиків, адаптація до змін ринку

Джерело: створено автором на основі [25]

Аналіз таблиці 1.2 виявляє системну взаємозалежність п'яти ключових аспектів цифровізації страхового ринку, де кожен з них логічно впливає та посилює інші, формуючи каскадну модель трансформації. Технологічні інновації (ІІІ, BigData, IoT, blockchain) виступають первинним каталізатором, безпосередньо забезпечуючи економічну основу для автоматизації рутинних процесів та аналізу ризиків. Ця автоматизація, у свою чергу, стає причиною суттєвого зниження операційних витрат і оптимізації управління ризиками, що звільняє ресурси для розвитку інших напрямів.

Одним із прямих наслідків цього є покращення клієнтського сервісу: онлайн-платформи для продажу полісів, подання заявок та виплат, неможливі без технологічної інфраструктури, трансформують клієнтський досвід. Цілодобова доступність та зручність не лише підвищують задоволеність і лояльність клієнтів, але й розширюють доступ до послуг, особливо для

технологічно орієнтованих сегментів. Це резонно веде до розширення ринків: цифрові канали "демократизують" страхові послуги, охоплюючи молодь і нові групи споживачів, що збільшує ринкову частку та інтегрує бізнес у глобальні тренди.

Паралельно впровадження інноваційних технологій (blockchain для безпеки, IoT для збору даних, мобільних додатків) не лише підживлює перші два аспекти, але й створює власний вплив: підвищення прозорості та точності оцінки ризиків відкриває шлях до розробки нових продуктів (наприклад, страхування на основі реальних даних з IoT-датчиків) і забезпечує адаптацію до цифрової економіки.

Останнім аспектом є оптимізація бізнес-процесів, що виступає як синтез і кульмінація усіх попередніх змін. Цифрова трансформація, що починається з окремих технологічних рішень (автоматизація, сервіс, інновації), переростає в системну зміну управлінських підходів. Інноваційні моделі та стратегії, закладені в попередніх аспектах, дозволяють досягти глобального ефекту: підвищення конкурентоспроможності через гнучкість бізнесу, проактивне зниження ризиків (як наслідок аналітики даних) і, найважливіше, здатність до швидкої адаптації до ринкових змін.

Таким чином, аспекти не існують ізольовано, а утворюють циклічну залежність, де технології взаємодіють і посилюють одна одну. Сила цифровізації полягає саме в цій синергії: кожен крок створює передумови для наступного, перетворюючи страховий ринок на динамічну, клієнтоорієнтовану та технологічно підковану систему.

Цифрове страхування не обмежується класичними підходами, а інтегрує новітні технології для боротьби з сучасними викликами. Наприклад, кіберстрахування для компаній передбачає не лише фінансове відшкодування після атаки, але й передбачувальний аналіз ризиків за допомогою штучного інтелекту (AI), який виявляє вразливості в мережі. Інший приклад – автострахування з використанням IoT-датчиків, де тариф формується індивідуально на основі стилю водіння, що дозволяє знизити витрати для

обережних водіїв. Такі рішення ілюструють, як технології трансформують галузь, роблячи її більш гнучкою та відповідною потребам клієнтів.

Також, однією з ключових особливостей цифрової ери є інтернетизація страхового ринку. Онлайн-платформи дозволяють оформляти поліси за кілька хвилин, не виходячи з дому, а автоматизовані системи, такі як чат-боти, забезпечують миттєву підтримку клієнтів. Це не лише підвищує зручність, але й значно знижує операційні витрати компаній. Разом із тим, індивідуалізація продуктів завдяки аналітиці великих даних (BigData) дозволяє страховикам пропонувати персоналізовані умови. Наприклад, малий бізнес може отримати тариф, який враховує специфіку його кіберризиків, а громадяни – страхові пакети, адаптовані під їхній спосіб життя.

Діджиталізація, третій вектор розвитку, охоплює повний перехід до цифрових форматів: від електронного документообігу до використання блокчейну для прозорості транзакцій. Технології блокчейну, зокрема, усувають необхідність посередників, зменшуючи вартість угод і підвищуючи довіру клієнтів. AI-алгоритми, в свою чергу, автоматизують оцінку ризиків, скорочуючи час обробки запитів з днів до хвилин. Такі інновації не лише покращують ефективність, але й роблять страхові послуги доступнішими для широкого кола споживачів.

Цифрова трансформація в страхуванні — це фундаментальна зміна, яка поєднує економічну перебудову бізнес-моделей із впровадженням інноваційних технологій, таких як III, блокчейн, IoT і BigData. Вона забезпечує перехід від традиційних процесів до цифрових каналів взаємодії, роблячи страхові послуги швидшими, доступнішими та персоналізованими. Автоматизація, зниження витрат, оптимізація ризиків і покращення сервісу стають рушіями ефективності та лояльності клієнтів, водночас відкриваючи нові ринки та сегменти.

Для України цифровізація страхування є важливим чинником розвитку, що дозволяє адаптуватися до нових викликів і глобальних трендів. Вона створює умови для формування клієнтоорієнтованої, технологічно гнучкої

системи, здатної підтримувати стабільність і конкурентоспроможність галузі в умовах цифрової економіки.

1.2. Цифрові технології та InsurTech: теоретичне переосмислення страхування

Страховий ринок сьогодні зазнає глибоких змін під впливом цифрових інновацій, що об'єднуються у сфері InsurTech. Цей феномен поєднує технологічні рішення з практикою страхування, відкриваючи нові підходи до оцінки ризиків, обслуговування клієнтів і побудови внутрішніх процесів у компаніях.

InsurTech (Insurance Technology) — це напрям у фінансово-технологічному секторі, що охоплює використання сучасних цифрових технологій для підвищення ефективності, доступності та клієнтоорієнтованості страхових послуг.

Його економічна суть полягає в зниженні операційних витрат через автоматизацію процесів, покращенні управління ризиками завдяки аналізу великих даних і штучному інтелекту, а також у створенні інноваційних страхових продуктів. InsurTech розширює доступ до страхування, підвищує конкурентоспроможність компаній і сприяє зростанню довіри через прозорість і використання технологій, таких як блокчейн. Це ключовий інструмент цифрової трансформації страхового ринку.

В існуючих дослідженнях бракує комплексного теоретико-прикладного підходу до визначення суті InsurTech, що ускладнює формування цілісного уявлення про його роль у трансформації страхового ринку. У зв'язку з цим доцільно виокремити два ключові підходи до трактування сутності InsurTech: технологічний та інституційний. Поєднання обох підходів дозволяє глибше

зрозуміти економічну та соціальну природу InsurTech як складного феномену цифрової епохи (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Підходи до визначення суті InsurTech

Підхід	Суть	Ключові аспекти
Технологічний підхід	InsurTech розглядається як сукупність сучасних цифрових рішень, які сприяють підвищенню ефективності страхових операцій, розробці нових продуктів і покращенню взаємодії зі споживачами. Основна увага приділяється технологіям, які змінюють традиційні процеси страхування, роблять їх швидшими, дешевшими та зручнішими для користувачів.	Акцентує увагу на впровадженні інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн та автоматизація, для трансформації страхових процесів.
Інституційний підхід	InsurTech розглядається як специфічні компанії-новатори, які розробляють і використовують технологічні рішення для трансформації традиційного страхування.	Зосереджується на діяльності компаній, що застосовують ці технології, і їхньому впливі на ринок страхування, бізнес-моделі та інституційні норми.

Джерело: створено автором на основі [27]

Технологічний підхід розуміє InsurTech перш за все як сукупність інноваційних цифрових технологій (ШІ, блокчейн, автоматизація), спрямованих на корінну трансформацію страхових процесів: їх прискорення, здешевлення та підвищення зручності для клієнтів, а також розвиток нових продуктів. Інституційний підхід зосереджується на самих компаніях-новаторах, які розробляють та застосовують ці технології, акцентуючи увагу на їх діяльності, впливі на ринок страхування, зміну бізнес-моделей та інституційних норм галузі. Разом ці підходи показують, що InsurTech – це одночасно і набір технологічних рішень, і новий тип гравців, які за допомогою цих рішень перетворюють індустрію страхування.

Структура InsurTech органічно поєднує різноманітних учасників ринку та інноваційні технології, спрямовані на переосмислення страхової галузі [40, с. 15; 43, с. 1196; 36, с. 16]:

1. Цифрові страхові компанії (digital insurers): повністю відмовилися від фізичних офісів на користь онлайн-обслуговування, забезпечуючи клієнтам швидкість та доступність;

2. Агрегатори та маркетплейси: спрощують вибір клієнтів завдяки миттєвому порівнянню пропозицій та оформленню полісів в цифровому середовищі;

3. Сервіси автоматизації та аналітики: надають традиційним страховикам інструменти для оптимізації внутрішніх процесів — від прогнозування ризиків до управління великими даними;

4. Платформи мікрострахування та on-demand страхування: Гнучкі продукти, що активуються за потреби;

5. Інфраструктурні рішення: API, хмарні платформи, CRM, кібербезпека, які забезпечують технічну основу для безперебійної роботи цифрових страховиків та їхніх партнерів.

Ключову роль у функціонуванні цієї екосистеми відіграють передові технології. В основі InsurTech закладено сукупність інноваційних рішень, які використовуються для трансформації страхового бізнесу, оптимізації процесів, покращення взаємодії зі споживачами та розробки нових продуктів і послуг у сфері страхування. Вони поєднують сучасні технологічні досягнення та цифрові інструменти для підвищення ефективності, прозорості та доступності страхових послуг. До основних інноваційних рішень InsurTech включають [9]:

1. Штучний інтелект і машинне навчання: автоматизація underwriting, чат-боти, аналітика.

2. IoT (Internet of Things): "розумні" пристрої для моніторингу авто, житла, здоров'я. Ці дані використовуються для розробки страхових продуктів з індивідуальним підходом та стимулювання безпечної поведінки

3. Blockchain: прозорість і безпечне зберігання контрактів, автоматичне врегулювання через смарт-контракти.

4. BigData, що дають змогу страховикам краще розуміти клієнтів, оцінювати ризики та прогнозувати майбутні події. Це сприяє створенню індивідуалізованих страхових програм, а також вдосконаленню процесів виявлення шахрайства.

5. Мобільні застосунки, що стали важливим інструментом взаємодії клієнтів із страховими компаніями. Вони забезпечують швидкий доступ до полісів, інструкцій у разі страхового випадку та навіть автоматичну покупку страхових продуктів.

6. Кібербезпека, яка забезпечує захист даних клієнтів та є ключовим аспектом InsurTech. Використовуються передові методи шифрування, а також системи раннього виявлення кіберзагроз

Прогнози щодо розвитку InsurTech-сектора знаходять теоретичне підтвердження у тенденції зростання інвестицій - приблизно 1,1 мільярда доларів лише за III квартал 2023 року [12].

Цифрове страхування в Україні має значний потенціал для зростання, що підкріплюється динамікою розвитку технологічної та регуляторної екосистеми. Розширення цифрової інфраструктури створює фундамент для інновацій: понад 85% населення країни мають доступ до інтернету, а впровадження технологій 5G у великих містах дозволяє страховикам розгортати швидкісні онлайн-сервіси, такі як миттєве оформлення полісів або відеоконсультації. Це особливо актуально для молоді та жителів віддалених регіонів, де традиційні відділення недоступні.

Фінтех-індустрія, яка демонструє щорічне зростання, стає каталізатором для InsurTech. Успішні стартапи, такі як monobank або FintechBand, інтегрують страхові продукти у свої додатки, пропонуючи клієнтам комплексні фінансові рішення. Наприклад, партнерства між страховиками та фінтех-платформами вже дозволили запуснути мікрострахування для фрілансерів або короткострокові туристичні поліси, що активуються автоматично при купівлі квитків.

Законодавчі ініціативи також відіграють ключову роль. Програма «Цифрова Україна» сприяє створенню регуляторних «пісочниць» для тестування інновацій, як-от використання смарт-контрактів або AI-аналітики. У 2023 році було ухвалено законопроект «Про електронні документи та електронний документообіг» [2], що спрощує процес укладання договорів страхування онлайн. Крім того, реформа кібербезпеки (закон від 27.03.2025 №4336-IX) - «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту інформації та кіберзахисту державних інформаційних ресурсів, об'єктів критичної інформаційної інфраструктури» [3], зобов'язує компанії впроваджувати стандарти захисту даних, що критично важливо для цифрових страховиків, які працюють з конфіденційною інформацією.

InsurTech перетворює страхову галузь з механізму компенсації збитків на інструмент проактивного управління ризиками, інтегрований у цифровий світ. Він відкриває нові ринкові ніші, робить послуги доступнішими та ефективнішими, але вимагає подолання технологічних, регуляторних та культурних бар'єрів. Майбутнє українського страхового ринку залежатиме від здатності компаній поєднувати інновації з довірою клієнтів, що робить InsurTech не тимчасовим трендом, а новою нормою в умовах цифрової економіки.

Сучасне цифрове страхування базується на інтеграції ключових технологій, які трансформують традиційні бізнес-моделі, підвищують ефективність та забезпечують нові рівні взаємодії з клієнтами.

Відповідно до Закону України «Про страхування» [1], який визначає страхування як систему фінансових відносин для компенсації збитків, цифрові інструменти покращують ефективність кожного етапу страхового процесу — від оцінки ризиків до клієнтського сервісу.

Наприклад, штучний інтелект (ШІ) застосовується для обробки масштабних масивів даних, що дозволяє точніше визначати рівень ризиків та формувати адекватні страхові тарифи. Blockchain-технології дають змогу будувати надійні й прозорі страхові угоди, виключаючи можливість

маніпуляцій. IoT-пристрої (наприклад, смарт-годинники чи автомобілі з датчиками) забезпечують оперативний збір інформації для моніторингу ризиків або страхової події. Крім того, мобільні додатки та онлайн-платформи надають клієнтам легкий доступ до персоналізованих послуг та страхових рішень у будь-який час.

Найсуттєвіші переваги цифровізації страхової галузі охоплюють такі аспекти [44]:

1. Зростання ефективності та продуктивності: цифрові рішення дозволяють автоматизувати рутинні та ресурсомісткі операції, звільняючи час страхових компаній для стратегічних завдань. Технології на кшталт штучного інтелекту (ШІ) і машинного навчання прискорюють обробку запитів, підвищуючи точність і скорочуючи витрати. Крім того, вони забезпечують глибинний аналіз даних для оптимізації управління ризиками.

2. Покращення сервісу для клієнтів: цифрові інструменти надають клієнтам можливість самостійно керувати страховими послугами через онлайн-платформи: порівнювати тарифні плани, купувати поліси, оформляти вимоги, отримувати відшкодування або консультації. Це підвищує рівень довіри та лояльності клієнтів завдяки зручності та прозорості.

3. Експансія на нові ринки: інновації, такі як страхування за принципом використання (UBI), що базується на IoT-технологіях для відстеження активності клієнтів у реальному часі, дозволяють компаніям створювати індивідуальні умови страхування та завойовувати раніше недосяжні сегменти ринку.

4. Проактивний контроль ризиків: використання BigData та ШІ дає змогу прогнозувати й мінімізувати загрози завдяки аналізу масивів даних. Виявлення закономірностей, трендів і аномалій допомагає ухвалювати обґрунтовані рішення щодо запобігання збиткам.

5. Боротьба зі шахрайством: алгоритми ШІ та аналітичні системи виявляють підозрілі шаблони поведінки або документів, аналізуючи історичні

дані. Це суттєво знижує ризик махінацій, які традиційно є однією з головних проблем галузі.

Сучасні тенденції цифрового страхування базуються на активному впровадженні технологій BigData, III та IoT та смартконтракти [21; 22]:

Технологія BigData дозволяє аналізувати масштабні масиви неструктурованих даних, що дає змогу страховикам детальніше вивчати клієнтську поведінку, точніше оцінювати ризики та прогнозувати ймовірні страхові події. Це не лише підвищує результативність управлінських рішень, але й забезпечує персоналізацію сервісів за рахунок гнучкої адаптації до потреб клієнтів.

Смартконтракти на основі блокчейну автоматизують виконання умов договору. Вони особливо ефективні для швидких виплат: при настанні страхової події (наприклад, пожежі, зафіксованої IoT-датчиком) система ініціює виплату без участі людини.

Штучний інтелект трансформує страхову галузь через автоматизацію рутинних процесів: від обслуговування клієнтів у чаті до швидкої обробки страхових випадків. Наприклад, AI-чат-боти можуть миттєво відповідати на запитання, а алгоритми — аналізувати документи для виплат без участі людини. За словами Люсі Хуанг, старшого фінансового аналітика AM Best, один із штучних інтелектів як DeepSeek може підвищити конкурентоспроможність менших страховиків та зменшити технологічний розрив між ними та більшими гравцями ринку. Серед потенційних позитивних результатів також можливе зростання доходів, покращення аналітики даних та якості обслуговування клієнтів [5].

Технологія IoT особливо актуальна в автомобільному страхуванні, де сенсори та інтелектуальні пристрої можуть збирати детальну інформацію про поведінку водія, стан автомобіля, умови дорожнього руху та ін. Це дозволяє страховикам краще оцінювати ризики та встановлювати більш точні тарифи на страхування.

Ці технології значно підвищують швидкість обробки інформації, знижують операційні витрати та дають змогу адаптувати послуги під потреби клієнтів (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Основні напрями впровадження цифрових технологій

Напря́м	Технологія	Практичне застосування
Автоматизація оцінювання ризиків	Штучний інтелект	Використання алгоритмів машинного навчання для прогнозування страхових випадків, аналізу ризиків і виявлення шахрайства
Підвищення прозорості угод	Блокчейн	Застосування децентралізованих реєстрів для обробки страхових угод, зокрема в автострахованні, що забезпечує незмінність і відкритість даних
Персоналізація страхових продуктів	Інтернет речей (IoT)	Збір даних із пристроїв, таких як телематика у транспортних засобах або смартсенсори у будинках, для створення індивідуальних страхових тарифів
Аналітика і прогнозування	Великі дані	Використання технологій обробки великих обсягів інформації для аналізу клієнтських профілів, сегментації ринку і прогнозування страхових подій.

Джерело: сформовано автором на підставі [22, 16; 28; 7]

Концепція InsurTech, яка поєднує інноваційні стартапи та технологічні рішення, радикально трансформує страховий ринок. Зокрема, у 2024 році інвестиції в проекти, що використовують штучний інтелект (AI), зросли на 18% [14].

Технології на кшталт AI, IoT та blockchain не лише розширюють можливості страхових компаній, але й роблять послуги інклюзивними для клієнтів. Зростання інвестицій підкреслює: майбутнє страхового ринку — це цифрова екосистема, де кожен процес орієнтований на безпеку, швидкість та персоналізацію.

Отже, цифрове страхування — це сучасний підхід до страхової діяльності, заснований на впровадженні технологій (AI, блокчейн, IoT, BigData). Він автоматизує процеси, пропонує індивідуалізовані послуги та керує ризиками через цифрові рішення, поєднуючи економічні (онлайн-сервіси,

автоматичні виплати) та технологічні (прогнозування ризиків, аналіз даних у реальному часі) компоненти для підвищення ефективності й доступності.

Стрімке зростання інвестицій у InsurTech-проекти сприяє формуванню нових ринкових сегментів: мікрострахування, кіберстрахування. В Україні розвиток галузі залежить від розширення цифрової інфраструктури (5G, електронний документообіг) та оновлення регуляторних норм. Серед ключових викликів — подолання технологічних обмежень, поєднання інновацій із традиційними практиками та зростання довіри клієнтів до цифрових рішень.

Тому, цифрове страхування трансформує галузь у динамічну систему, де технології стають основним інструментом конкурентоспроможності в умовах світової цифрової економіки.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ВІТЧИЗНЯНОГО

СТРАХОВОГО РИНКУ

2.1. Аналіз основних тенденцій розвитку цифрового страхування в Україні

Український ринок страхових послуг є другим за рівнем капіталізації серед інших небанківських фінансових ринків. Згідно статистики НБУ, загальна кількість страхових компаній станом на 2024 року становила 65, з них 10 компаній здійснювали страхування життя (СК "life"), а 55 – інші види страхування (СК "non-life").

У табл. 2.1 наведено динаміку кількості страхових компаній в Україні у 2022–2024 роках.

Таблиця 2.1

Кількість страхових компаній в Україні

Кількість страховиків	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Відхилення (+/-) звітного періоду до	
				2022 року	2023 року
Всього	128	101	65	-63	-36
non-life	116	89	55	-61	-34
life	12	12	10	-2	-2

Джерело: створено автором на основі [18]

За 2022–2024 роки кількість страхових компаній в Україні скоротилася зі 128 до 65, зокрема через нездатність малих гравців адаптуватися до цифрових викликів та регуляторних змін. Non-life-сегмент втратив 61 компанію (зі 116 до 55), що пов’язано з вимогами до автоматизації процесів, інтеграції API та використання інноваційних платформ. Life-сегмент зазнав менших втрат, що пояснюється спеціалізацією на довгострокових продуктах, які менше залежать від миттєвих технологічних змін. Основною причиною скорочення кількості

компаній стало посилення вимог Національного банку України до прозорості, капіталізації та цифрової інфраструктури, зокрема через запровадження стандарту IFRS 17.

Нестабільний економічний стан в країні та оновлення нормативно-правових актів, які регулюють діяльність у страховій сфері, призводять до постійних змін у її основних показниках. З метою оцінки динаміки цифрового розвитку страхового ринку України проаналізовано його показники за 2022–2024 роки (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Динаміка показників розвитку страхового ринку України за 2022-2024 роки

тис. грн

Показники	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Відхилення (+/-) звітного періоду до	
				2022 року	2023 року
Валові страхові премії	30 503 304	37 381 048	44 189 235	+13 685 931	+6 808 187
Страхові виплати	11 006 935	14 299 736,5	18 128 147	+7 121 212	+3 828 410,5
Страхові резерви	22 100 581	24 033 373	24 390 620	+2 290 039	+357 247
Власний капітал	13 883 753	14 089 053	15 836 688	+1 952 935	+1 747 635

Джерело: створено автором на основі [25]

Аналізуючи страховий ринок України можна сказати, що незважаючи на всі виклики, спричинені війною, у 2024 року страховий ринок України продовжив потужне відновлення. З 2022 по 2024 рік спостерігається суттєве зростання валових страхових премій — з 30 503 304 тис. грн. до 44 189 235 тис. грн., що підтверджує прогрес ринку навіть у умовах війни. Страхові премії у 2024 році за страхуванням склали на 6 808 187 тис. грн. більше, ніж у попередньому році.

Цифрові рішення (AI, блокчейн, IoT) оптимізували процеси, що відбилося на ключових показниках. Страхові виплати з 2022 по 2024 рік зросли на 7 121 212 тис. грн., частково завдяки автоматизації врегулювання збитків. Швидкість обробки запитів підвищила довіру клієнтів, що стимулювало

активність на ринку. Також, страхові резерви з 2023 по 2024 рік збільшилися на 357 247 тис. грн., оскільки аналітика даних дозволила точніше прогнозувати ризики та розподіляти ресурси.

Власний капітал виріс до 15 836 688 тис. грн, що пов'язано зі зменшенням операційних витрат через автоматизацію та зростанням онлайн-продажів.

Цифрові технології (штучний інтелект, блокчейн, Інтернет речей, великі дані) сприяють підвищенню ефективності операцій страхових компаній, зокрема автоматизації процесів оцінки ризиків, обробки заявок та врегулювання страхових випадків. Це дозволяє збільшувати обсяги валових страхових премій і покращувати якість обслуговування клієнтів.

Цифрова трансформація також сприяє підвищенню конкурентоспроможності страховиків, що інвестують в Insurtech, що позитивно впливає на загальний розвиток ринку та його ключові фінансові показники. Вона підвищує ефективність бізнес-процесів, розширює доступ до страхових послуг і зміцнює фінансову стабільність компаній, що відображається у позитивній динаміці валових премій, виплат, резервів і власного капіталу.

У 2024 році страхова галузь продовжує інтенсивно трансформуватися завдяки впровадженню передових технологій. Найбільш затребуваними послугами, які реалізуються через онлайн-канали, залишаються: цивільна відповідальність власників транспортних засобів (внутрішні та міжнародні договори), КАСКО, добровільне медичне та туристичне страхування.

Відповідно до оновлених законодавчих норм, до 2026 року всі угоди з обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників наземних транспортних засобів (ОСЦПВ) мають перейти на електронний формат. Процес цифровізації вже набуває значних обертів: якщо у першому кварталі 2024 року частка електронних договорів ОСЦПВ становила 73,8%, то до березня 2025 року цей показник зріс до 99,3%, що свідчить не лише про виконання регуляторних вимог, але й про готовність галузі до інновацій та змін у відповідь на потреби сучасного ринку.

Згідно з даними МТСБУ, кількість укладених договорів на страховому ринку ОСЦПВ зросла з 7 182 329 шт. у 2022 році до 8 098 774 шт. у 2024 році, що свідчить про розширення ринку та збільшення попиту на страхові послуги, особливо в цифровому сегменті (рис.2.1.).

За період 2022–2024 років сумарна кількість паперових договорів зменшилася на 866 671 шт., тоді як кількість електронних договорів зросла на 1 783 116 шт., що підкреслює: експансія ринку забезпечується виключно за рахунок цифрового каналу, який став абсолютно переважаючим способом укладання угод ОСЦПВ.

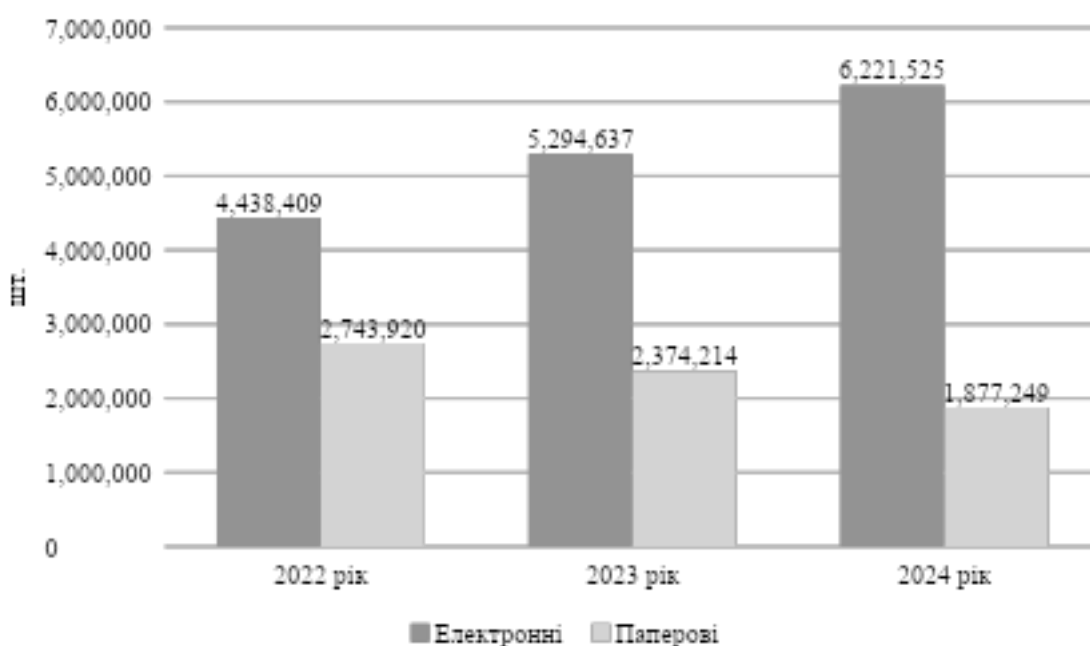


Рис. 2.1. Кількість укладених паперових та електронних договорів за полісами ОСЦПВ

Джерело: складено автором на основі [19]

Спостерігається різке та стійке скорочення кількості паперових договорів. За три роки їх обсяг впав з 2 743 920 у 2022 році до 1 877 249 у 2024 році, що становить значне зниження на 866 671 договір, або на 31.6%. Ця тенденція свідчить про поступову, але невпинну відмову від традиційних, ресурсомістких методів оформлення страхування.

Паралельно відбувається стрімке зростання кількості електронних договорів. За той же період їх обсяг зріс з 4 438 409 у 2022 році до 6 221 525 у

2024 році, що означає збільшення на 1 783 116 договорів, або на 40.2%. Електронні поліси не лише компенсували спад паперових, але й забезпечили загальне зростання ринку.

Ці зміни тісно пов'язані з ключовими перевагами цифрового страхування. Для клієнтів це означає підвищення зручності та доступності: миттєве оформлення поліса онлайн цілодобово без необхідності відвідувати офіс, скорочення часу процесу до кількох хвилин, мінімум документів, онлайн оплата та постійний доступ до цифрової копії поліса. Для страхових компаній цифровізація призводить до значного підвищення ефективності: різке зниження операційних витрат за рахунок економії на папері, друці, логістиці та адміністративному персоналі; автоматизація процесів обробки заявок, покращення управління даними для аналітики, андеррайтингу та персоналізації.

Такі темпи підтверджують стрімку цифровізацію галузі, яка обумовлена комплексом факторів: розвиток InsurTech-інфраструктури, впровадження електронного документообігу, зміна поведінки споживачів на користь онлайн-сервісів, а також адаптація законодавчої бази. Зниження частки паперових договорів вказує на поступову втрату ними конкурентних переваг, що створює передумови для подальшого інтегрування технологій.

Аналізуючи динаміку премій за договорами обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів (ОСЦПВ) у 2022–2024 роках (рис.2.2.), чітко простежується стрімке зростання частки електронних угод та суттєве скорочення паперових. У 2022 році обсяг премій за електронними договорами становив 4,796 млн. грн., тоді як паперові угоди принесли 2,21 млн. грн. Вже до 2024 року електронний формат виріс до 9,07 млн. грн., демонструючи зростання на 89%, тоді як паперові договори скоротилися до 1,96 млн. грн. (-11,5%). Така динаміка свідчить про масовий перехід ринку на цифрові рішення, що безпосередньо впливає на загальну тенденцію цифровізації страхового сектору України.

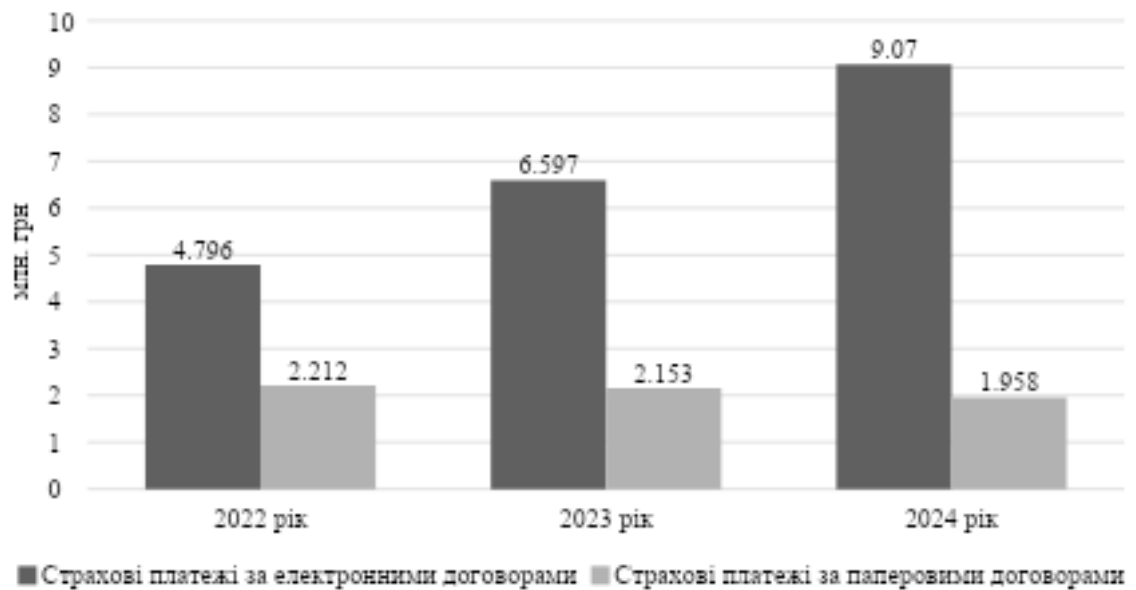


Рис. 2.2. Динаміка страхових платежів за договорами укладеними у паперовій та електронній формі за ОСЦПВ

Джерело: складено автором на основі [19]

Також, реформи, спрямовані на гармонізацію з європейськими стандартами, стимулюють очищення ринку від недобросовісних гравців. Зокрема, новий закон про "автоцивілку" передбачає збільшення страхових сум і впровадження актуарних розрахунків, що підвищує захист водіїв. Україна також активізує співпрацю з ЄС у сфері цифрової трансформації, зокрема через участь у програмі "Цифрова Європа" та інтеграцію з європейськими кібербезпечними ініціативами. Це сприяє посиленню довіри до ринку та залученню інвестицій. У першому кварталі 2025 року було врегульовано 15 926 страхових випадків за цією процедурою, що на 20,6% більше порівняно з аналогічним періодом 2024 року. Середній розмір виплати за Європротоколом збільшився з 18 012 гривень до 21 859 гривень, що становить приріст на 21,34%. На сьогодні майже кожна друга вимога за ДТП оформлюється саме через Європротокол [30].

Ринок страхування та перестрахування в 2025 році надає пріоритет цифровізації та інноваціям, при цьому 55% учасників ринку зосереджуються на штучному інтелекті та машинному навчанні [26]. Акцент на AI та ML-

технологіях відображає зростаюче визнання трансформаційного потенціалу в таких сферах, як оцінка ризиків, врегулювання збитків та виявлення шахрайства для підвищення ефективності роботи страховиків та перестраховиків. Оскільки штучний інтелект і машинне навчання займають лідируючі позиції, BigData опинилася на другому місці: 31% учасників страхового ринку вибрали її як основну сферу.

Хоча наразі хмарні обчислення становлять лише 4% пріоритетних інноваційних сфер, їх важливість може зростати, оскільки галузь охоплює цифрову трансформацію [26].

Головні тенденції в InsurTech полягають у розширенні спектру страхових послуг, які легко адаптуються під специфіку бізнес-клієнтів малого та середнього сегментів, а також інтегруються в цифрові платформи партнерів, що робить страхування більш доступним і зручним. Такий підхід сприяє глибшій галузі цифрової трансформації, що дозволяє швидко реагувати на потреби, підвищувати ефективність ринку продажів і покращувати клієнтський досвід.

Український ринок страхування зазнає значної трансформації завдяки активному впровадженню цифрових маркетплейсів, які не лише автоматизують процеси, але й змінюють поведінку споживачів та стандарти роботи страхових компаній. Наприклад, платформи на кшталт EWA та Hotline.finance стали ключовими гравцями, які об'єднують десятки страховиків, пропонуючи клієнтам можливість порівнювати та купувати поліси онлайн. У табл. 2.3 представлені поширені маркетплейси в Україні.

Таблиця 2.3

Маркетплейси на ринку страхування

Маркетплейс	Спеціалізація	Ключові функції	Кількість партнерів	Додаткові переваги
1	2	3	4	5
EWA	Агентські та брокерські продажі, е-поліси	API для інтеграцій, конструктор продуктів без кодування	48	Автоматизація продажів для страховиків, технічна інфраструктура

Продовження табл. 2.3

1	2	3	4	5
Hotline.finance	ОСЦПВ, КАСКО, туризм, майно, Зелена карта, страхування від нещасних випадків та зброї	Порівняння та покупка, мобільний додаток, консультації 24/7	27	Знижки, управління полісами в додатку, доступ до акційних пропозицій
Hotpolis	Автострахування (ОСЦПВ, Зелена карта), туризм	Калькулятори вартості, отримання е-полісів	22	Швидке оформлення, онлайн-оплата
FinBest	Автоцивілка, Зелена картка, туризм, КАСКО	Сезонні знижки, акції для клієнтів	9	Допомога у виборі надійних страховиків, спецпропозиції зі знижками

Джерело: складено автором

EWA, з її 48 партнерами, надає інструменти для автоматизації продажів через API та конструктор продуктів без кодування, що дозволяє страховикам швидко адаптуватися до цифрового середовища та зменшувати операційні витрати. Це суттєво прискорює процес укладання договорів — з 3 днів до кількох хвилин, що підтверджує зростання ефективності ринку.

Hotline.finance, співпрацюючи з ТОП-10 страховиками (такими як ОРАНТА, UNIQA, Арсенал Страхування), пропонує користувачам економію до 22% через онлайн-оформлення та мобільний додаток для управління полісами. Ця платформа також інтегрує рейтинги FinAwards 2025, що підвищує прозорість ринку та допомагає клієнтам робити свідомий вибір.

Разом із цим, Hotpolis спеціалізується на автострахуванні, пропонуючи миттєве отримання е-полісів після оплати, що особливо критично для туристичних та екстрених випадків. Законодавчі ініціативи, такі як скасування франшиз за полісами автоцивілки з 2025 року, значно впливають на цифрові платформи. Нова норма змусила маркетплейси оновити умови договорів, що зробило їх більш зрозумілими для клієнтів і стимулювало перехід до онлайн-сервісів.

FinBest використовує рейтинги Insurance TOP і сезонні знижки, що не лише залучає клієнтів, але й стимулює страховиків до вдосконалення продуктів. Ця платформа, разом із іншими, сприяє зростанню частки онлайн-продажів у загальному обсязі ринку — з 15% у 2022 році до 35% у 2024.

Маркетплейси не лише автоматизують процеси, але й формують нові стандарти якості, прозорості та доступності страхування в Україні, роблячи його відповідним сучасним викликам та очікуванням споживачів.

Впровадження інноваційних технологій InsurTech створює можливості для розвитку низки видів страхування, роблячи їх більш доступними, ефективними та персоналізованими. Серед найперспективніших сфер науковці визначають [41, с. 9; 13]:

1. Страхування здоров'я. Завдяки використанню IoT-пристроїв (фітнес-браслети, розумні годинники) та великих даних можна моніторити стан здоров'я клієнтів у реальному часі, прогнозувати ризики захворювань і пропонувати індивідуальні програми страхування. Результатами є зниження страхових премій для здорових клієнтів, розробка профілактичних програм, швидша обробка претензій.

2. Автомобільне страхування. Використання телематики, GPS і сенсорів у автомобілях дозволяє страховим компаніям аналізувати стиль водіння клієнтів. Результатами є ведення динамічного ціноутворення, швидке врегулювання страхових випадків і персоналізовані пропозиції для водіїв.

3. Мікрострахування. Цей вид страхування передбачає невеликі премії для покриття специфічних ризиків (наприклад, короткострокове страхування подорожей чи гаджетів). Технології InsurTech дозволяють автоматизувати процес укладання договорів та управління невеликими полісами. Результатами є збільшення доступності страхування для населення з низьким рівнем доходу чи в сільських регіонах.

4. Страхування на вимогу. InsurTech дозволяє клієнтам активувати страховий поліс лише тоді, коли він потрібен (наприклад, страхування спорядження під час занять екстремальними видами спорту). Результатами є

підвищення гнучкості страхових продуктів і задоволення специфічних потреб клієнтів.

5. Страхування житла. Інтеграція з IoT-пристроями (розумними датчиками, системами безпеки) дозволяє прогнозувати ризики (затоплення, пожежі, крадіжки) та мінімізувати збитки. Результатами є зниження ризиків для страховиків і зменшення витрат клієнтів.

6. Кіберстрахування. Зростання цифровізації бізнесу і персонального життя збільшує загрозу кібератак. InsurTech дозволяє розробляти спеціалізовані поліси для захисту від втрати даних або витоку конфіденційної інформації. Результатом є зростання довіри клієнтів до страхування цифрових ризиків.

7. Комерційне страхування. InsurTech може допомогти підприємствам отримати точні оцінки ризиків завдяки аналізу великих даних і машинному навчанню. Результатами є розробка індивідуальних рішень для малого та середнього бізнесу, включаючи страхування активів, персоналу чи відповідальності.

9. Аграрне страхування. Використання дронів, супутникових знімків та аналітики кліматичних даних дає змогу оцінювати ризики в сільському господарстві з високою точністю. Результатами є більша захищеність фермерів від ризиків, пов'язаних із погодними умовами.

Аналізуючи тенденції цифровізації страхового ринку України, доцільно зосередитися на впровадженні цих змін ключовими учасниками ринку. Прикладом компанії, що активно реагує на виклики цифрової епохи та прагне лідирувати в інноваціях, є ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА".

2.2. Оцінка стану розвитку ПРАТ "СК "УНІВЕРСАЛЬНА" за 2022-2024 роки

Сучасний страховий ринок переживає глибоку трансформацію, де

цифрові технології стають не просто інструментом оптимізації, а основою для конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів. У цьому контексті ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА", як один із лідерів українського ринку, намагається адаптуватися до нових викликів, активно впроваджуючи інновації - від онлайн-оформлення полісів до використання штучного інтелекту для управління ризиками [20].

Через призму фінансової звітності, динаміки рейтингів і операційних змін розкриваються переваги цифрових рішень, а також визначаються напрями, де технологічний прогрес може стати ключем до подальшого зростання.

Аналіз фінансових показників ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА" за 2022–2024 роки дозволяє оцінити вплив її економічного стану на розвиток цифрового страхування (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Ключові фінансові показники страхової компанії «УНІВЕРСАЛЬНА» за
2022-2024 роки

тис. грн

Показник	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Відхилення (+/-) звітного періоду до	
				2022 року	2023 року
Активи	1 861 240	1 471 317	1 946 321	+85 081	+475004
Чистий прибуток	175 066	142 040	233 858	+58 792	+91818
Власний капітал	574 216	755 312	974 238	+400 022	+374291
Страхові резерви	955 264	599 947	788 533	-166 731	188586

Джерело: складено автором на основі [20]

Динаміка показників ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА" за період 2022-2024 років демонструє суттєве зміцнення фінансового стану компанії, що має прямий вплив на розвиток її цифрового страхування. Відновлення активів до рівня 1 946 321 тис. грн у 2024 році після тимчасового зниження у 2023 році свідчить про стратегічні інвестиції, ймовірно спрямовані на модернізацію

технічної бази та впровадження хмарних рішень, необхідних для цифрової трансформації.

Позитивна динаміка чистого прибутку, який у 2024 році досяг 233 858 тис. грн (зростання на 33,6% відносно 2022 року та на 64,7% порівняно з 2023 роком), забезпечує додаткові ресурси для реінвестування в цифрові технології. Стабільна прибутковість дозволяє фінансувати автоматизацію процесів, розширення функціоналу онлайн-кабінетів, вдосконалення миттєвих продажів е-полісів ОСЦПВ та інтеграцію інноваційних рішень на основі аналітики.

Значне зростання власного капіталу на 400 022 тис. грн. порівняно з 2022 роком та на 374 291 тис. грн. відносно 2023 року створює потужну фінансову базу для інвестицій у цифрові ініціативи. Цей капітальний буфер дозволяє фінансувати стратегічні проекти з розвитку IT-інфраструктури, розробки мобільних додатків, впровадження штучного інтелекту для андеррайтингу та підвищення кібербезпеки без необхідності залучення зовнішніх джерел фінансування.

Динаміка страхових резервів демонструє їх значне скорочення на 166 731 тис. грн., хоча із подальшою стабілізацією: страхові резерви збільшилися на 188 586 тис. грн. у 2024 році. Така тенденція може вказувати на оптимізацію резервної політики завдяки впровадженню передових аналітичних інструментів, що є характерним для цифрової трансформації страхового бізнесу. Використання BigData та AI-технологій дозволяє точніше прогнозувати збитковість, оптимізувати резервування та ефективніше керувати ризиками. Звільнені фінансові ресурси в результаті такої оптимізації можуть бути перенаправлені на розвиток цифрових продуктів і сервісів.

Фінансова стабільність та зростаюча прибутковість створюють ідеальні умови для перетворення цифрового страхування з операційного інструменту на ключовий елемент конкурентної переваги. Наявність власних коштів дозволяє компанії не лише адаптуватися до вимог цифрового ринку, а й активно формувати інноваційний ландшафт галузі через розробку власних InsurTech-

рішень, залучення висококваліфікованих ІТ-фахівців та впровадження складних технологій.

Позитивна фінансова динаміка ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА" безпосередньо сприяє поглибленню цифрової трансформації, перетворюючи її на стратегічний актив у контексті розвитку сучасного страхового ринку.

Аналіз динаміки чистих зароблених страхових премій та виплат ПРАТ “СК “УНІВЕРСАЛЬНА” за період 2022–2024 роки дозволяє простежити взаємозв’язок між фінансовими показниками та цифровою трансформацією компанії (табл. 2.5).

Таблиця 2.5.

Динаміка страхових премій та страхових виплат за 2022-2024 роки
тис. грн.

Показник	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Відхилення (+/-) звітного періоду до	
				2022 року	2023 року
Страхові премій (валові)	30 503 304	37 381 048	44 189 235	+13685931	+6808187
Страхові виплати	11 006 935	3828410,5	18 128 147	+7121212	+3828410,5

Джерело: складено автором на основі [20]

Валові страхові премії збільшилися з 30 503 304 тис. грн у 2022 році до 44 189 235 тис. грн у 2024 році, що становить приріст на 13 685 931 тис. грн. порівняно з 2022 роком та на 6 808 187 тис. грн порівняно з 2023 роком. Аналогічно, обсяг страхових виплат зріс із 11 006 935 тис. грн. у 2022 році до 18 128 147 тис. грн. у 2024 році, що на 7 121 212 тис. грн. більше, ніж у 2022 році, та на 3 828 410,5 тис. грн. більше порівняно з 2023 роком. Ця динаміка тісно демонструє прискорений перехід компанії до електронних договорів, а цифрові інструменти оптимізували процеси андеррайтингу та управління ризиками, дозволяючи точніше прогнозувати виплати та контролювати їх динаміку. Однак швидке зростання виплат вказує на підвищення ризиковості

середовища, що потребує подальшого вдосконалення превентивних механізмів через технології.

Аналіз наведених коефіцієнтів ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА" за 2022–2024 роки вказує на суттєве зміцнення фінансової стійкості компанії, що створює критичні передумови для розвитку цифрового страхування (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Показники фінансової стійкості ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА"

Показники	2022 рік	2023 рік	2024 рік
Коефіцієнт покриття	4,87	17, 84	19,31
Коефіцієнт швидкої ліквідності	4,87	17,83	19,31
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	3,01	16,15	17,78
Коефіцієнт платоспроможності (автономії)	0,31	0,51	0,50
Коефіцієнт співвідношення власних і залучених коштів	0,45	0,55	1,00

Різке зростання коефіцієнта покриття (з 4,87 у 2022 до 19,31 у 2024) та коефіцієнта швидкої ліквідності (з 4,87 до 19,31) свідчить про здатність компанії швидко покривати зобов’язання за рахунок ліквідних активів. Це особливо важливо для цифрових ініціатив, які вимагають постійних інвестицій у ІТ-інфраструктуру: наприклад, високі показники ліквідності дозволяють фінансувати розробку мобільних додатків, оновлення кіберзахисту або інтеграцію з фінтех-платформами без ризику порушити платоспроможність.

Коефіцієнт абсолютної ліквідності, що зріс з 3,01 до 17,78, підкреслює наявність вільних коштів для оперативних витрат. Для цифрового страхування це означає можливість швидко реагувати на технологічні виклики: оплачувати хмарні сервіси, масштабувати автоматизовані системи обслуговування клієнтів або ліквідовувати наслідки кібератак. Водночас надмірно високі значення ліквідності (понад 10–15) можуть свідчити про неефективне використання грошових потоків, тобто компанія могла б активніше інвестувати в інновації, а не "заморожувати" кошти.

Коефіцієнт платоспроможності (автономії) зріс із 0,31 до 0,50, що вказує на зменшення залежності від позикового капіталу. Це дозволяє "СК УНІВЕРСАЛЬНА" фокусуватися на довгострокових цифрових проектах (наприклад, впровадження AI для аналізу ризиків або блокчейну для прозорих виплат), не турбуючись про тиск кредиторів. Однак незначне зниження коефіцієнта у 2024 році (до 0,50) може бути пов'язане саме з інвестиціями в технології, які потребують великих одноразових витрат.

Коефіцієнт співвідношення власних і залучених коштів збільшився з 0,45 до 1,00, що свідчить про зростання фінансової незалежності. Для цифрового страхування це важливо: компанія може дозволити собі експериментувати з новими інструментами (наприклад, страхування на основі IoT-даних) без необхідності брати кредити. Однак різке зростання коефіцієнта до 1,00 у 2024 році може вказувати на обережність у залученні зовнішнього фінансування, що іноді гальмує швидкий розвиток, наприклад, відмова від партнерства з фінтех-стартапами через небажання ділитися контролем.

Динаміка рейтингів ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА" у різних видах страхування за 2022–2024 роки відображає як її цифрові успіхи, так і зони для росту. У медичному страхуванні та страхуванні здоров'я на випадок хвороби компанія послідовно піднялася з топ-8 у 2022 році і топ-3 у 2023 році до топ-2 у 2024, що може бути пов'язане з інноваціями: інтеграція телемедицини, електронних медичних карток та автоматизації виплат через AI-системи. Це дозволило запропонувати клієнтам персоналізовані поліси на основі аналізу BigData, підвищивши лояльність і частку ринку.

Агросстрахування демонструє неоднозначну динаміку: після падіння з топ-2 у 2022 році до топ-6 у 2023 році компанія повернулася знову до топ-2 у 2024. Це може свідчити про адаптацію до викликів від фінтех-конкурентів завдяки впровадженню IoT-технологій, таких як супутниковий моніторинг полів або датчики вологості, а також блокчейну для прозорості угод. Мобільні додатки для фермерів спростили онлайн-страхування, що стало ключем до відновлення позицій.

У страхуванні фінансових ризиків компанія зберегла стабільність у топ-3, імовірно, через використання AI для прогнозування ринкових коливань та інтеграцію з ERP-системами клієнтів. Однак у страхуванні майна та КАСКО спостерігається відставання і займає топ-6 по КАСКО та топ-8 у рейтингу страхових компаній у 2024 році. Це може бути наслідком недостатньої цифровізації порівняно з конкурентами, які вже використовують smart-home датчики для оцінки ризиків або телематику для динамічних тарифів КАСКО.

Туристичне страхування залишається в топ-8, що вказує на нереалізований потенціал. Для прогресу потрібна інтеграція з глобальними туристичними платформами, миттєве оформлення полісів під час бронювання та GPS-трекінг для аналізу ризиків у реальному часі.

Страхова компанія "Універсальна" інтегрує комплекс цифрових рішень, що трансформують клієнтський досвід через підвищення доступності, швидкості та персоналізації послуг [19]. Використання спеціалізованих систем управління договорами (таких як InCore Blackwater та ФОРТ: Управління страховим бізнесом) забезпечує миттєве оформлення полісів, автоматизований розрахунок тарифів і прозорі умови співпраці, скорочуючи час угоди з днів до хвилин. Ця ефективність посилюється eCommerce-платформою eCom та мобільним застосунком "Ensuria", які надають клієнтам цілодобовий доступ до послуг: купівлю страховки в один клік, електронні поліси, миттєву подачу претензій та інтерактивні карти партнерських клінік для медичного страхування, що суттєво підвищує зручність. Крім того, автоматизація документообігу через сервіс "Архіваріус" спрощує архівування та обробку претензій, усуваючи необхідність паперових документів і прискорюючи виплати, водно час гарантуючи прозорість статусу кожного звернення. Паралельно крос-функціональні інструменти (на кшталт PROF) для бухобліку, управління резервами та персоналом забезпечують фінансову стабільність компанії, що опосередковано впливає на якість обслуговування через гарантію своєчасних виплат навіть у кризових умовах. У поєднанні з аналітикою BigData (інтегрованою в системи типу "ФОРТ") це дозволяє

пропонувати клієнтам персоналізовані умови страхування на основі їхньої історії та поведінки.

Вплив на клієнтський досвід виражається у радикальній зміні моделі взаємодії: замість пасивного очікування в офісах клієнти через цифрові канали активно керують послугами, отримуючи миттєві відповіді, проактивні сповіщення та гнучкі умови. Це формує новий стандарт ринку – страхування "на вимогу" (on-demand) з акцентом на швидкість, прозорість та індивідуальний підхід, де технології стають ключовою конкурентною перевагою, безпосередньо впливаючи на лояльність клієнтів та їхній вибір.

2.3. Клієнтський досвід та цифрові страхові продукти ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА"

Страхова компанія «Універсальна» є одним із провідних гравців українського ринку, якій довіряють понад 550 тисяч клієнтів. Згідно з даними опитувань, 87% клієнтів задоволені якістю обслуговування, що підкреслює високу репутацію компанії. Ця довіра формується, зокрема, через глибоку інтеграцію цифрових рішень – від AI-андеррайтингу до автоматизованих виплат, які дозволяють компанії масштабувати обслуговування без втрати якості, що особливо критично під час зростання клієнтської бази.

Клієнтський досвід у страхуванні — це сукупність вражень і відчуттів, які клієнт отримує протягом усього процесу взаємодії зі страховою компанією: від першого знайомства з пропозицією, оформлення страхової політики, до отримання підтримки та врегулювання страхових випадків після укладення договору.

Компанія пропонує унікальні страхові рішення як для фізичних, так і для корпоративних клієнтів. Для приватних осіб доступні продукти, такі як страхування авто та нерухомості від воєнних ризиків, онкострахування,

медичне страхування, тоді як бізнеси можуть скористатися колективним медичним страхуванням, захистом майна та іншими спеціалізованими послугами. Крім того, «Універсальна» зберігає лідерство завдяки класичним страховим продуктам, адаптованим до сучасних потреб клієнтів.

Клієнтський досвід у компанії будується на принципах зручності та швидкості. Ця ефективність є прямим наслідком використання платформи eCom та системи InCore Blackwater, які автоматизують 95% етапів укладання договору. Наприклад, інтеграція з API Приват24 дозволяє перевіряти дані клієнта в реальному часі, усуваючи ручну перевірку.

Проаналізувавши відгуки клієнтів на офіційному сайті страхової компанії, на основі зібраної статистики мережі Facebook, на сайті Мінфін та таких сервісах як hotline.finance, myagent та giraf можна побачити, що більшість клієнтів високо оцінюють якість обслуговування. Середні оцінки коливаються від 3,5/5 на hotline.finance до 8,5/10 на giraf, що свідчить про загальне схвалення, але й наявність точок росту.

Страхова компанія "Універсальна" має як позитивні, так і негативні аспекти у клієнтському досвіді.

Найчастіше клієнти хвалять швидкість оформлення договорів. Це означає, що процес укладання договору є максимально оптимізованим і не потребує тривалого очікування чи складних бюрократичних процедур. Завдяки цифровим технологіям, таким як онлайн-заявки, мобільні додатки або інтеграція з банківськими сервісами (Приват24), клієнти можуть швидко і зручно оформити страховку без необхідності особистого візиту до офісу. Це особливо важливо в сучасних умовах, коли люди цінують свій час і шукають максимально комфортні рішення. Додатковим інструментом оптимізації є система Odoo CRM, яка забезпечує єдиний простір для управління клієнтським життєвим циклом: від першого звернення до постпродажної підтримки. Завдяки інтеграції з eCom та банківськими API, Odoo автоматизує створення карток клієнтів, аналізує їхню історію взаємодій та прогнозує потреби (наприклад, пропонує продовжити туристичну страховку за місяць до закінчення терміну).

Це дозволяє менеджерам персоналізувати пропозиції та зменшує час обробки запитів на 40%. Також, компанія пропонує конкурентні ціни на страхові продукти. Це свідчить про те, що страхова компанія "Універсальна" проводить ефективну цінову політику, яка дозволяє їй залишатися привабливою на ринку страхування, особливо в умовах високої конкуренції. Конкурентні тарифи роблять страхові послуги доступнішими для широкого кола споживачів, що сприяє збільшенню клієнтської бази. Також, клієнти зазначають широкий спектр страхових продуктів, що дозволяє задовольнити різноманітні потреби клієнтів. Це можуть бути страхування здоров'я, майна, автомобілів, відповідальності, а також спеціалізовані продукти для бізнесу. Наявність різноманітних варіантів страхування дає можливість клієнтам обрати оптимальний пакет послуг відповідно до своїх індивідуальних потреб і фінансових можливостей.

Однак існують і проблемні аспекти. Частина клієнтів стикається з технічними неполадками мобільних додатків: неможливість зареєструватися, відсутність синхронізації договорів або помилки при оформленні е-полісів, що іноді призводять до незадоволення клієнтів, які очікують бездоганної роботи сервісів та дещо знижує ефективність цифрових інструментів, хоча ситуація покращується з часом. Джерелом частини проблем є складність інтеграції успадкованих систем (legacy) з сучасними cloud-рішеннями, проте компанія вже переходить на мікросервісну архітектуру, що підтверджується зменшенням збоїв у 2024 році. Крім того, основні збої в додатку (25% випадків) виникають через несумісність старих баз даних із сучасними API. Компанія активно працює над виправленням цих проблем, що підтверджується впровадженням оновлень та збільшенням кількості позитивних відгуків. Наприклад, чат-бот компанії, доступний у Viber і Telegram, отримує кращі відгуки завдяки зручному інтерфейсу та швидкій відповіді на запитання. Багато клієнтів також віддають перевагу прямому зверненню до менеджерів через гарячу лінію, що підкреслює важливість збалансованого підходу до цифрових та традиційних каналів комунікації.

Страхова компанія "Універсальна" пропонує низку цифрових страхових продуктів, які можна оформити онлайн з оплатою картою та отриманням електронного полісу на пошту. Серед основних цифрових продуктів є туристичне страхування з програмами Silver, Gold та GoldSport, що забезпечують медичний захист під час закордонних поїздок. Також доступне автострахування — базова автоцивілка (ОСЦПВ), яку можна швидко придбати онлайн, а також додаткова автоцивілка GRAND, що розширює покриття понад ліміт базового полісу. Для медичного страхування компанія пропонує добровільне медичне страхування (ДМС) як для індивідуальних клієнтів, так і для корпоративних клієнтів, з підтримкою 24/7 через сучасний медичний асистанс, мультиканальні сервіси (телефон, чат-боти у Viber і Telegram, месенджери), а також електронну пам'ятку з усією необхідною інформацією про страхові програми та медичні заклади. Ключовою перевагою цих продуктів є їхня технологічна «начинка»:

1. Система ФОРТ автоматично направляє клієнта до найближчої клініки з вільними слотами;
2. Смарт-контракти на базі blockchain для автострахування (ОСЦПВ) гарантують виплати за 3 години при наданні фото-доказів через додаток;
3. IoT-датчики у партнерських автосервісах для страхування майна бізнесу дають змогу запобігати збиткам.

Крім того, "Універсальна" має онлайн-сервіси для швидкого оформлення полісів, подачі документів на відшкодування, запису до лікаря та замовлення медикаментів через чат-боти. Критичну роль у синхронізації цих інструментів відіграє Odoo CRM. Система консолідує дані з усіх джерел у централізовану базу, що дає змогу автоматично оновлювати статус претензій у реальному часі, надсилати клієнтам персоналізовані сповіщення (наприклад, про закінчення терміну полісу ДМС), аналізувати NPS на основі зворотного зв'язку з будь-якого каналу.

Ці цифрові продукти і сервіси роблять страхування зручним. Ці цифрові продукти і сервіси роблять страхування зручним, швидким і доступним для

клієнтів без необхідності фізичного відвідування офісів.

Електронні поліси суттєво полегшують процес укладання договору страхування, оскільки дозволяють оформити всі необхідні документи дистанційно, без необхідності особистого візиту до офісу страхової компанії. Це не лише заощаджує час клієнта, але й виключає додаткові витрати на дорогу та очікування в чергах. Компанія пропонує можливість швидкого підписання друкованих договорів через онлайн-сервіс електронного документообігу «Вчасно» або інших подібних сервісів. Даний онлайн-сервіс дозволяє клієнтам підписувати документи електронним підписом, що значно прискорює процес і робить його зручнішим, порівняно з класичним підписанням договорів безпосередньо у офісі страховика, при страхуванні авто через додаток клієнт отримує поліс за 8 хвилин. Система автоматично:

1. Зчитує дані техпаспорта через розпізнавання зображень (OCR);
2. Перевіряє VIN через держреєстри;
3. Розраховує тариф на основі 150 параметрів ML-моделлю;
4. Підписує договір кваліфікованим електронним підписом (КЕП).

Страхова компанія «Універсальна» демонструє зразковий баланс між традиційними цінностями страхового бізнесу та сучасними технологіями. Широка лінійка продуктів, конкурентні ціни та зручні цифрові сервіси роблять її привабливою для різних категорій клієнтів. Водночас, робота над усуненням технічних недоліків і подальша цифрова трансформація дозволять компанії зберігати лідерські позиції в умовах динамічного розвитку ринку та зростання очікувань клієнтів. Стратегічним пріоритетом залишається розвиток аналітики: використання машинного навчання для прогнозування ризиків (наприклад, пошкоджень майна під час повітряних тривог) дозволить пропонувати превентивні послуги, трансформуючи реактивну модель страхування в проактивну.

Отже, цифрова трансформація українського страхового ринку супроводжується значними структурними змінами: кількість компаній скоротилася зі 128 до 65 (2022–2024 рр.) через невідповідність регуляторним та

технологічним вимогам. Незважаючи на це, ринок демонструє зростання валових премій на 44,8% та виплат на 64,7%, завдяки інтеграції AI, блокчейну та IoT. Перехід на електронні угоди (99,3% договорів ОСЦПВ у 2025 році) та зростання онлайн-продажів (з 15% до 35%) підкреслюють пріоритет цифрових рішень.

ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА" ілюструє успіхи цифрової трансформації: зростання активів та чистого прибутку, впровадження AI для управління ризиками та IoT у агрострахуванні. Проте виклики залишаються, зокрема відставання у сегментах майна та туризму через недостатню цифровізацію.

Клієнтський досвід компанії базується на зручності цифрових сервісів (онлайн-поліси, чат-боти), проте технічні неполадки додатків та потребу балансу між інноваціями й традиційними каналами ще потребують уваги. Цифрові маркетплейси (EWA, Hotline.finance) трансформують ринок, автоматизуючи процеси, але подальший розвиток вимагатиме інвестицій у кібербезпеку, AI та IoT для підвищення конкурентоспроможності.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВИХ РІШЕНЬ ДЛЯ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ

3.1. Світові тенденції розвитку цифрового страхування

Сьогодні цифрова трансформація страхового сектору стала не просто трендом, а необхідністю, яку диктує як стрімке зростання обсягів даних, що створюються сучасними технологіями, так і прихований у цих даних потенціал для розвитку бізнесу. Впровадження цифрових рішень у страхову діяльність відкриває можливості для створення інноваційних страхових продуктів, оптимізації маркетингових стратегій, підвищення ефективності андеррайтингу, фінансового управління та інших ключових процесів компанії.

Завдяки цифровізації страховики можуть краще розуміти потреби клієнтів, автоматизувати рутинні операції, знижувати ризики шахрайства, оперативніше реагувати на зміни ринку та забезпечувати більш персоналізований сервіс. Таким чином, цифрова трансформація стає запорукою конкурентоспроможності та стійкого розвитку страхових компаній у сучасному динамічному середовищі.

На тлі загальносвітових тенденцій ринок InsurTech демонструє вражаючу динаміку зростання. Згідно з актуальною статистикою (рис. 3.1.), у 2024 році обсяг світового ринку страхових технологій досяг 25,97 млрд доларів США. Прогнози на наступне десятиліття вказують на вибухове розширення галузі: до 2034 року очікується зростання майже у 23,5 рази — до 609,50 млрд доларів. Експоненційне зростання до \$609 млрд до 2034 року пояснюється не лише технологічним прогресом, а й зростанням глобальних ризиків (кібератаки, кліматичні зміни), що стимулює попит на інноваційні страхові продукти. Ця

експоненційна траєкторія свідчить про глибинну трансформацію страхового сектору під впливом технологій.

Ключовим драйвером є інтенсивне впровадження інновацій: штучний інтелект (аналіз ризиків, персоналізовані тарифи), інтернет речей (IoT-датчики для моніторингу майна та здоров'я), блокчейн (прозорість угод) та BigData (предиктивне моделювання). Такі рішення не лише підвищують ефективність традиційних страховиків, але й створюють нові ніші для стартапів.

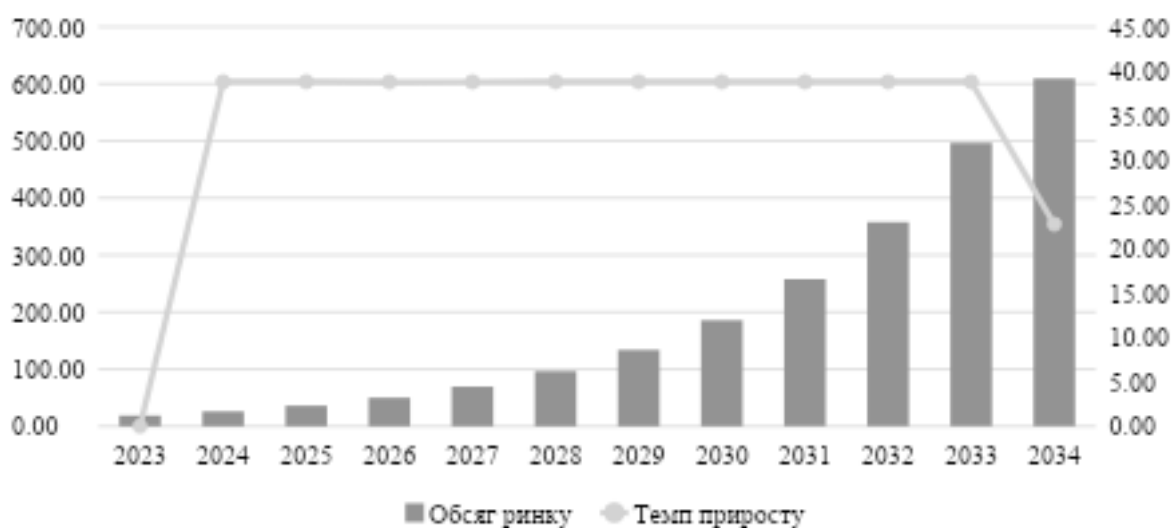


Рис. 3.1. Прогнозна динаміка світового ринку InsurTech за період 2023-2029 рр, млрд. дол. США/%

Джерело: створено автором на основі [39]

Глобальний ринок InsurTech стрімко зростає, закладаючи основу для появи інноваційних страхових еко-систем. Стартапи активно впроваджують ІТ-розробки, які охоплюють усі етапи створення цінності у страховому бізнесі, поступово перетворюючи традиційну модель страхування на сучасну екосистему.

Проаналізуємо географічну структуру світового ринку страхових технологій (рис. 3.2.).

Отже, найбільш активний розвиток InsurTech спостерігається в регіонах Північної Америки та Європи, які займають відповідно 38% та 27% світового

ринку. Сучасні страхові компанії, на думку міжнародних експертів, представляють собою великі екосистеми, орієнтовані на впровадження InsurTech. Вони успішно поєднують багаторічний досвід у страховій сфері з цифровими інноваціями та автоматизацією, а також базуються на тісній співпраці з партнерами для досягнення високих результатів.

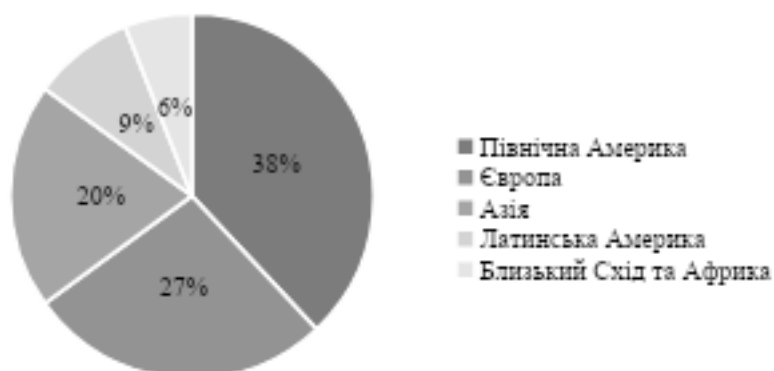


Рис. 3.2. Структура світового ринку InsurTech за 2024 рік, за регіонами світу, %

Джерело: створено автором на основі [39]

Яскравим прикладом успішного застосування партнерських відносин у рамках екосистемного підходу є страхова екосистема, створена китайською компанією Ping An. Використовуючи інноваційну страхову платформу, цей фінансовий конгломерат не лише реалізує страхові продукти, а й пропонує додаткові послуги, зокрема медичний сервіс Ping An Good Doctor, нерухомі послуги через Pingantang, а також організовує розважальні заходи, такі як AutoHome. Такий підхід спрямований на підвищення лояльності існуючих клієнтів і залучення нових. При цьому понад 80% страхових компаній виявляють зацікавленість у приєднанні до екосистем, а близько 60% опитаних вже інтегрували страхові послуги через API.

Окрім Ping An, прикладом успішної цифрової трансформації є компанія Lemonade (США), яка використовує AI та чат-боти для миттєвого оформлення полісів та виплат. Її модель "peer-to-peer" страхування зменшує конфлікт

інтересів, а алгоритми машинного навчання аналізують ризики з точністю до 90%. Ще один тренд — використання IoT у страхуванні здоров'я: компанія Vitality (Великобританія) пропонує знижки на поліси для клієнтів, які ведуть здоровий спосіб життя, відстежуючи їх активність через смарт-годинники. Кіберстрахування стає ключовим напрямком через зростання кібератак: інтернет речей, фішинг та соціальна інженерія — за прогнозами. У 2025 році глобальні світові витрати на кібербезпеку становитимуть 212 мільярдів доларів, що на 15,1% більше ніж 2024 року. Також COVID-19 пришвидшив перехід до онлайн-сервісів: 67% клієнтів віддають перевагу цифровим каналам для оформлення полісів.

Не всі страхові компанії володіють знаннями та навичками для ефективного налагодження вигідних партнерських відносин і створення власної екосистеми. Важливим чинником успіху у цьому процесі є наявність сучасної технологічної платформи та високорозвинених цифрових технологій. За регіональним розподілом, найбільший внесок у розвиток InsurTech та екосистемних моделей роблять Північна Америка (38%), Європа (27%) та Азія (20%). Лідерство Північної Америки зумовлене концентрацією венчурного капіталу у Кремнієвій долині та присутністю глобальних гігантів. Європа сильна регуляторними ініціативами, тоді як Азія (20%) зростає завдяки супер-додаткам, які інтегрують страхування у повсякденні сервіси.

Нова модель функціонування страхового ринку, побудована на основі InsurTech та екосистемного підходу, передбачає фундаментальну зміну традиційної парадигми страхування, розглядаючи його як інструмент сталого розвитку. Серед ключових пріоритетів цифрової трансформації — інтелектуалізація страхових та управлінських процесів, впровадження екологічно відповідальних практик, активне використання передових технологій, цифрових помічників і постійне оновлення технологічної інфраструктури.

Крім того, успішна цифрова трансформація вимагає не лише технічних інновацій, а й зміни корпоративної культури, розвитку компетенцій

співробітників, а також гнучкості у взаємодії з партнерами та клієнтами. Важливим є також впровадження аналітичних інструментів на основі штучного інтелекту та великих даних, що дозволяє прогнозувати ризики, персоналізувати продукти і підвищувати якість обслуговування. Такий комплексний підхід забезпечує страховим компаніям конкурентні переваги та стійкий розвиток у сучасних умовах цифрової економіки [45].

Зважаючи на важливість технологічних інновацій для розвитку InsurTech, питання фінансування стає особливо актуальним, адже саме на нього спрямована значна частина венчурного капіталу. Інвестори активно підтримують InsurTech-компанії, оскільки вони прагнуть максимізувати свою віддачу від інвестицій у високотехнологічні проєкти, що мають потенціал для швидкого масштабування та змінюють традиційне страхування.

Цей інтерес до інноваційних проєктів можна продемонструвати цифрами динаміки фінансування, наведеними в Global InsurTech Report 2024. Звіт детально аналізує впровадження штучного інтелекту у сфері страхування та перестраховування, а також фіксує ключову тенденцію: протягом 2022–2024 років квартальне фінансування InsurTech демонструє суттєві коливання (рис. 3.3.).

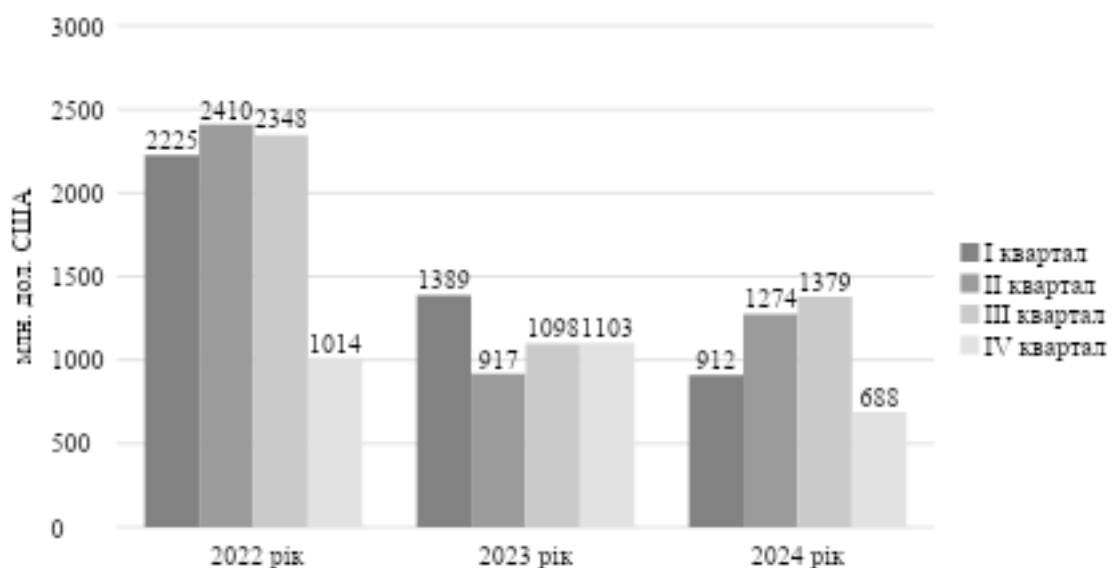


Рис. 3.3. Квартальний обсяг фінансування InsurTech

Джерело: розроблено автором на основі [38]

Протягом 2022–2024 років квартальне фінансування InsurTech демонструє суттєві коливання, зокрема кілька критичних змін. У 2022 році, попри відносно високі інвестиції в перших трьох кварталах наприкінці року стався різкий обвал — у IV кварталі обсяг впав на 55% (до 1014). Що пов'язане з макроекономічною нестабільністю або сезонним скороченням капіталовкладень.

У 2023 році тенденція до падіння поглибилася: ринок стиснувся на 44% порівняно з 2022 роком (середньоквартальний обсяг — 1127 проти 2000). Найкритичнішою точкою став II квартал 2023 року (917), де фінансування скоротилося на 62% рік до року. Це свідчить про тривалу кризу, ймовірно спричинену глобальними факторами.

У 2024 році спостерігалася спроба відновлення: у II–III кварталах фінансування різко зросло (на 40% до 1274, а потім до пікових 1379). Однак уже в IV кварталі стався новий обвал на 50% (до 688), що повторило ризикову тенденцію кінця року. Примітно, що IV квартал щороку фіксує падіння: різке у 2022 (-57%) та 2024 (-50%), і незначне у 2023 (-0.5%). Це вказує на системну проблему — наприкінці року інвестори або ринок зазнають тиску через відсутність нових масштабних угод, що ускладнює довгострокове планування.

Таким чином, аналіз 2022–2024 років виявляє системну вразливість ринку InsurTech до кінцеворічних шоків: три роки поспіль IV квартал фіксує різке падіння фінансування (в середньому на -41%), що свідчить про структурні проблеми — від макроекономічного тиску до циклічності інвестицій. Ця нестабільність, попри окремі сплески зростання (наприклад, пік у III кв. 2024), ускладнює прогнозування.

Проте ця фінансова волатильність не зупинила стратегічну активність ключових гравців: дані про приватні технологічні інвестиції від (пере)страховиків (рис. 3.4) демонструють парадоксальну тенденцію — на тлі падіння грошових потоків кількість угод із технологічними стартапами суттєво зросла. Так, у 2022–2024 роках угоди зросли на 43%.

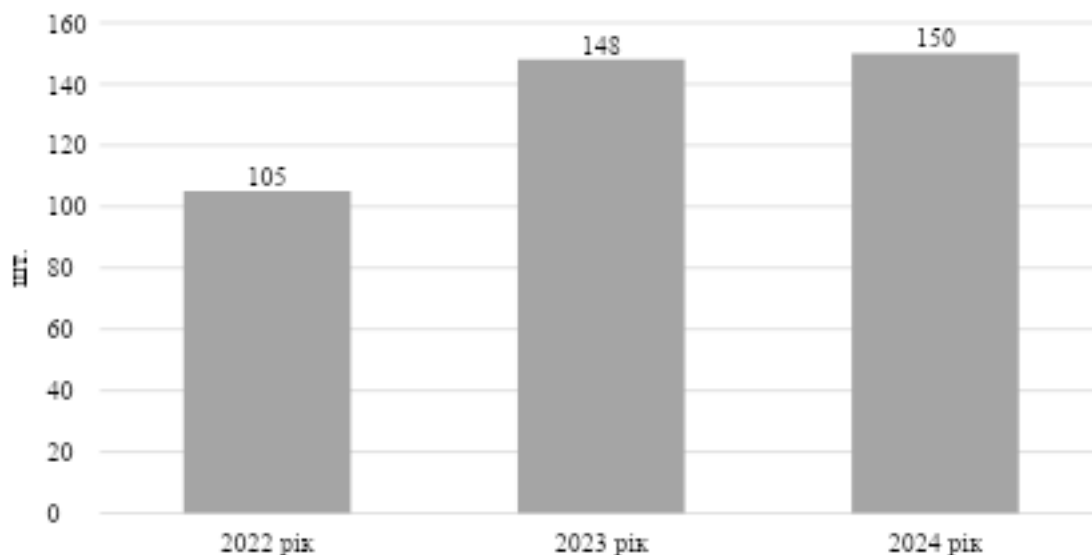


Рис. 3.4. Кількість угод приватних технологічних інвестицій від (пере)страховиків

Джерело: створено автором на основі [38]

Протягом 2022–2024 років спостерігається суттєве зростання кількості приватних технологічних інвестицій від (пере)страховиків, що контрастує з коливаннями фінансових обсягів. У 2022 році було укладено 105 угод, проте вже у 2023 році цей показник різко зріс на 41% — до 148 угод. У 2024 році тенденція збереглася, але темпи сповільнилися: кількість угод збільшилася лише на 1.4% (до 150). Ця динаміка свідчить про системну зміну в стратегії страхових компаній: навіть у періоди скорочення фінансування (як у IV кварталах 2022 та 2024 років) вони активізували партнерства з технологічними стартапами.

Зростання угод пояснюється глибинною трансформацією страхового ринку. (Пере)страховики, стикаючись із конкуренцією з боку гнучких InsurTech-гравців, змушені інвестувати в інновації (AI, IoT, аналітику даних) для підвищення ефективності та створення нових продуктів. Зокрема, зросла кількість угод із ранніми стартапами (на пілотні проекти або MVP), що дозволяє диверсифікувати ризики при менших сумах інвестицій. Це пояснює парадокс: грошові вливання скорочуються, а кількість партнерств збільшується.

У 2024 році уповільнення зростання угод (+1.4% замість 41%) може вказувати на початок консолідації ринку: інвестори фокусуються на вже перевірених проектах замість масових угод із новими гравцями. Також впливають регуляторні фактори — вимоги до ліцензування фінтех-рішень ускладнюють укладання угод. Проте загальний тренд залишається позитивним: страховики перетворюють технології з інструменту на основу бізнес-моделі. Це узгоджується із глобальними прогнозами зростання ринку InsurTech до \$609 млрд. до 2034 року, де кожна угода стає інвестицією у майбутнє галузі.

У 4 кварталі 2024 року було зафіксовано 45 венчурних технологічних інвестицій від (пере)страхових компаній. Венчурні технологічні інвестиції страхових компаній зросли на 10 з 35 у 3 кв. 2024 року до 45 у 4 кв. 2024 року. 25 з 45 інвестицій отримали компанії зі Сполучених Штатів. Японія, Велика Британія та Франція також отримали численні інвестиції в технології від (пере)страхових компаній. Незважаючи на помітний загальний спад інвестицій не лише у 4 кварталі, а й загалом за 2024 рік, варто зазначити, що інвестиції, здійснені (пере)страховиками, досягли історичного максимуму - 150 угод. Хоча апетит з боку венчурних та приватних інвесторів наразі знизився, (пере)страховики чітко бачать можливості, які відкривають технології та InsurTechs, і інвестують відповідно до них [38].

Mitsui Sumitomo Insurance Venture Capital очолив корпоративну венчурну активність серед (пере)страховиків у 4-му кварталі з 9 інвестиціями. Було ще три страхові інвестори, які здійснили по 4 інвестиції у 4-му кварталі: AXA Venture Partners, MassMutual Ventures, Munich Re Ventures.

Нестабільність фінансування InsurTech, різкі падіння в IV кварталах 2022–2024 років, особливо до 688 у 2024, контрастує із зростанням кількості угод від (пере)страховиків - рекордні 150 угод у 2024. Це свідчить про зміну стратегії: страховики зосереджуються на партнерствах зі стартапами, навіть при менших чеках. Глобальний ринок продовжує зростати (прогноз \$609 млрд. до 2034 р.), але ключові ризики — квартальна непередбачуваність фінансування та уповільнення темпів угод у 2024, +1.4% проти +41% у 2023. Лідери

корпоративних інвестицій (Mitsui, AXA, Munich Re) підтверджують пріоритетність технологій для майбутнього галузі.

3.2. Стратегії цифрової трансформації страхового ринку та шляхи розвитку InsurTech в Україні

Страховий ринок України в сучасних умовах, зумовлених військовою агресією та кризовим станом економіки, має суттєво обмежені можливості для розвитку. Визначення основних причин та ключових факторів, що впливають на його нинішній стан, є важливою передумовою для формування ефективної системи страхування і, відповідно, стабільного функціонування страхового ринку в цілому.

Війна призвела до значного зменшення кількості страхових компаній, падіння страхових премій і ускладнень у доступі до страхових послуг, особливо у зонах активних бойових дій. Економічна нестабільність, зниження доходів населення та відсутність міжнародних механізмів перестраховування воєнних ризиків додатково стримують розвиток ринку. Водночас зростає попит на страхові продукти з покриттям воєнних ризиків, що свідчить про підвищену потребу у фінансовому захисті в умовах невизначеності.

На сьогодні страхова галузь України стикається з проблемами, які сформувалися ще у довоєнний період, але значно загострилися через військові дії на території держави. Для об'єктивного аналізу цих хронічних проблем, а також нових викликів, що виникли внаслідок агресії Росії, доцільно застосувати методологію PEST-аналізу. Цей підхід дозволяє систематизувати джерела проблем за чотирма основними напрямками: політичним, економічним, соціальним та технологічним.

Розгляд проблем з цих векторів допоможе не лише глибше зрозуміти існуючі загрози, але й виявити перспективні інструменти для їх подолання.

Зокрема, це може сприяти розробці адаптивних стратегій, спрямованих на підвищення стійкості страхового ринку, впровадження інноваційних технологій, а також стимулювання довіри серед споживачів страхових послуг.

Переважає більшість проблем розвитку страхового ринку України мають тривалий характер (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Вплив зовнішніх факторів на страхову галузь: виклики та перспективи

Вектор	Довоєнний період	Період воєнного стану	Можливості та перспективи
Політичний	недосконалість законодавчої бази; відсутність достатньої підтримки учасників ринку	спрощення регуляторних процедур	посилення контролю з боку держави; удосконалення страхування воєнних ризиків
Економічний	можливості для ухилення від податків; виведення капіталу; неефективне розміщення страхових ресурсів; низька прибутковість; недостатня інвестиційна привабливість галузі; потреба у підвищенні якості управління страховими компаніями	загрози для стабільної роботи страховиків; скорочення кількості договорів; збільшення кількості страхових випадків, особливо у сфері медицини	розробка страхових програм для будівництва, енергетики, інфраструктури; акцент на медичному страхуванні
Соціальний	низька платоспроможність громадян; брак довіри до страховиків	подальше зниження платоспроможності; відтік та міграція клієнтів	збереження та збільшення рівня довіри до страховиків; підвищення страхової культури населення
Технологічний	невідповідність структури активів страховиків їхнім зобов'язанням; недостатня якість послуг; потреба у розширенні спектра послуг; нестача інновацій у процесах управління та обслуговування	тимчасові обмеження у доступі до частини клієнтів	ефективне впровадження дистанційних методів врегулювання страхових випадків; розширення спектра та підвищення якості страхових послуг
Екологічний (ESG)	недостатня увага до екологічних ризиків та сталого розвитку	зростання екологічних ризиків, пов'язаних із воєнними діями	впровадження ESG-стандартів; розвиток "зеленого" страхування; підтримка сталого розвитку через страхові продукти

Джерело: власна розробка автора

Страховий ринок України зазнав суттєвих змін під впливом як довоєнних системних проблем, так і викликів, спричинених повномасштабною війною. У довоєнний період політичний вектор стикався з відсутністю ефективного

законодавства, яке б стимулювало розвиток ринку, та недостатньою підтримкою учасників з боку держави. Економічні проблеми включали тіньові схеми, неефективне використання страхових ресурсів і низьку інвестиційну привабливість галузі, що обмежувало її потенціал. Соціальний аспект ускладнювався через низьку довіру населення до страховиків і обмежену платоспроможність, а технологічна відсталість проявлялася у відсутності інноваційних рішень та якісних послуг.

З початком повномасштабної війни ситуація погіршилася: спрощення регуляторних вимог, необхідне для підтримки ринку, призвело до порушень фінансових нормативів окремими компаніями, що загрожувало стабільності галузі. Економічні виклики загострилися через різке скорочення договорів страхування, зростання кількості страхових випадків (особливо в медицині) та руйнування інфраструктури. Соціальні проблеми, такі як міграція населення і падіння доходів, ще більше звужували клієнтську базу, а технологічна обмеженість ускладнювала обслуговування в умовах воєнних реалій [29].

Проте війна також стала каталізатором трансформації. Політичні перспективи пов'язані з необхідністю посилення регуляторного контролю, розробки спеціалізованих програм страхування воєнних ризиків (наприклад, збитків від обстрілів чи мінних загроз) та гармонізації законодавства з європейськими стандартами. В економічному напрямі ключову роль відіграватиме страхування критичних секторів — енергетики, інфраструктури, будівництва — які стануть основою відбудови країни, а також розвиток персонального медичного страхування, що допоможе розвантажити державну систему охорони здоров'я. Соціальний вектор вимагає відновлення довіри через прозорість, цифрові платформи для мігрантів та просвітницькі ініціативи, спрямовані на підвищення фінансової культури. Технологічний прогрес уможливить масовий перехід на дистанційні сервіси: онлайн-оформлення полісів, миттєві виплати через мобільні додатки, використання штучного інтелекту для аналізу ризиків (наприклад, оцінка збитків через супутникові знімки) та блокчейну для запобігання шахрайству.

Цифрова трансформація страхового ринку України є ключовим фактором його адаптації до сучасних викликів, зумовлених воєнними діями, глобальними економічними зрушеннями та зростанням технологічних ризиків. Цей процес охоплює низку стратегій, спрямованих на підвищення ефективності, доступності послуг та забезпечення стійкості ринку.

Однією з ключових стратегій є інтеграція штучного інтелекту (AI) та аналітики великих даних (BigData), які дозволяють прогнозувати ризики, персоналізувати тарифи та автоматизувати процеси. Важливим напрямом є розвиток цифрових платформ та маркетплейсів, які роблять страхові послуги доступнішими. Маркетплейси, де можна порівнювати умови різних страховиків, підвищують конкуренцію та прозорість ринку. Автоматизація процесів за допомогою роботизованих систем (RPA) та блокчейн-технологій трансформує управління ризиками.

В умовах воєнних дій та зростання кіберзагроз актуальними стають спеціалізовані продукти. СК "INGO Україна" пропонує онлайн-поліси кіберстрахування, які покривають витрати на відновлення даних після хакерських атак. Для зон бойових дій розробляються програми на кшталт "КАСКО Мілітарі" від НАСК "Оранта", що страхує авто від наслідків обстрілів. Використання супутникових технологій автоматизує оцінку збитків інфраструктури, пришвидшуючи компенсації мешканцям.

Мікрострахування та фінансова інклюзія розширюють доступність послуг для масового ринку. Наприклад, популярними є продукти мікрострахування подорожей за кордон або страхування домашніх тварин, які можна придбати онлайн з мінімальними витратами та швидким оформленням.

Підвищення кібербезпеки та освітні ініціативи допомагають подолати скептицизм клієнтів. Впровадження біометричної ідентифікації і сертифікація за стандартами кіберзахисту ("CyberSecure") зменшують ризики шахрайства. Освітні програми навчають користувачів обирати поліси та руйнують стереотипи про складність процесів.

Таким чином, подолання воєнних викликів, зростання інвестицій та

інтеграція з європейськими стандартами відкривають перспективи перетворення галузі на ключовий інструмент економічного відродження країни.

Сучасний етап трансформації страхового ринку України характеризується активним впровадженням інноваційних технологій, які переосмислюють традиційні підходи до управління ризиками, обслуговування клієнтів та оптимізації бізнес-процесів. Основним вектором розвитку InsurTech є інтеграція передових технологій, таких як Інтернет речей (IoT), телематика та безпілотні системи, що дозволяють автоматизувати оцінку ризиків та забезпечити оперативну перевірку страхових випадків. Використання IoT-пристроїв, зокрема смарт-сенсорів і телематичних датчиків, забезпечує моніторинг стану об'єктів страхування в режимі реального часу, що стосується як транспортних засобів, так і майна чи сільськогосподарських угідь. Це не лише підвищує точність прогнозування ризиків, але й сприяє запобіганню шахрайства завдяки об'єктивній фіксації даних. Додатково, застосування дронів для аерозйомки та аналізу збитків усуває суб'єктивність у процесі оцінки, зміцнюючи довіру до страхових операторів [15].

Важливим аспектом розвитку є персоналізація страхових продуктів, що реалізується через технології телематики. Наприклад, модель страхування, заснована на принципі pay-as-you-drive, враховує індивідуальні характеристики користувача, такі як стиль водіння або частота використання авто, що дозволяє формувати тарифи з урахуванням реальних ризиків. Цей підхід не лише зменшує витрати клієнтів, але й стимулює відповідальну поведінку, сприяючи зниженню загальної кількості страхових випадків.

Розвиток цифрових платформ і мобільних додатків відіграє ключову роль у забезпеченні доступності та зручності страхових послуг. Онлайн-сервіси дозволяють клієнтам оформляти поліси, порівнювати умови різних компаній, подавати заявки на виплати та відстежувати статус звернень без необхідності відвідувати офіси або взаємодіяти з посередниками. Ця цифрова трансформація сприяє фінансовій інклюзії, роблячи страхування доступним для широких верств населення, включаючи молодь та мешканців віддалених регіонів, де

традиційні страхові продукти часто недоступні через відсутність інфраструктури.

Співпраця між традиційними страховиками та InsurTech-стартапами є ключовим чинником прискорення інновацій. Об'єднання досвіду та ресурсів великих компаній з гнучкістю та креативністю стартапів дозволяє розробляти новітні рішення, такі як алгоритми штучного інтелекту для аналізу великих даних або автоматизації процесів. Подібні партнерства сприяють модернізації бізнес-моделей, підвищуючи конкурентоспроможність вітчизняних страховиків на міжнародному рівні.

Фокус на спеціалізації та сегментації ринку відкриває нові можливості для InsurTech. Створення цільових продуктів для таких галузей, як медичне страхування, захист малого бізнесу або майнове страхування, дозволяє краще враховувати потреби конкретних клієнтських груп. Ця стратегія передбачає глибокий аналіз ринкових тенденцій, розробку індивідуальних умов договорів та впровадження технологій, що забезпечують швидку адаптацію до змін.

Іншим перспективним напрямом є страхування зеленої енергетики (сонячні панелі, вітрогенератори), де IoT-датчики допомагають прогнозувати ризики поломок. Держава підтримує ці ініціативи через програму "Дія.Цифрова освіта", яка навчає страховиків роботі з BigData та AI, а також через гранти від Українського фонду стартапів.

Залучення інвестицій та державна підтримка є невід'ємними умовами успішного розвитку InsurTech. Незважаючи на тимчасові складнощі, пов'язані з економічною нестабільністю, сектор продовжує залучати фінансування завдяки своєму потенціалу для масштабування. Державні ініціативи, такі податкові пільги для компаній, що інвестують у розробку AI-рішень або блокчейн-технологій, стимулюють інноваційну активність. Паралельно освітні програми, спрямовані на підвищення фінансової грамотності населення, сприяють популяризації цифрових страхових продуктів.

Інтеграція європейських стандартів і технологій забезпечує гармонізацію вітчизняного страхового ринку з міжнародними вимогами. Впровадження

директив, аналогічних Solvency II, сприяє підвищенню стабільності та прозорості ринку через вдосконалення механізмів управління ризиками та капіталом. Участь у європейських професійних альянсах відкриває доступ до фінансових інструментів ЄС, обміну досвідом та спільних дослідницьких проєктів, що прискорює технологічну трансформацію.

У табл. 3.4 зображено перспективні технології у страховій сфері.

Таблиця 3.4

Інноваційні технології у страхуванні

Технологія	Опис і потенціал
Граничні та квантові обчислення	Забезпечать надшвидку обробку великих обсягів даних для складних моделей оцінки ризиків та андеррайтингу, що значно підвищить точність прогнозів і швидкість прийняття рішень.
Блокчейн та смартконтракти	Забезпечать прозорість, безпеку та автоматизацію страхових угод, зменшать ризики шахрайства, спростять процес виплат через самовиконувані контракти.
Новітні біометричні технології	Використання розпізнавання обличчя, голосу та інших біометричних даних для ідентифікації клієнтів, підвищення безпеки та зручності доступу до страхових послуг.
Штучний інтелект (AI) і машинне навчання	Автоматизація обробки заявок, оцінка збитків у реальному часі, персоналізація продуктів, боротьба з шахрайством. Уже активно впроваджується, наприклад, у hotline.finance.
Інтернет речей (IoT) і телематика	Моніторинг об'єктів страхування в реальному часі, адаптивне ціноутворення, превентивні заходи для зниження ризиків.
Дрони та супутникові технології	Оцінка збитків, моніторинг сільськогосподарських угідь, підтримка агрострахування (приклад — AI-інструменти для оцінки збитків від обстрілів).

Джерело: власна розробка автора

Граничні та квантові обчислення забезпечують обробку складних моделей ризиків у реальному часі, підвищуючи точність андеррайтингу. Блокчейн і смартконтракти автоматизують виплати, зменшуючи шахрайство через прозорість угод. Біометричні системи спрощують ідентифікацію клієнтів, а штучний інтелект оптимізує оцінку збитків, боротьбу з шахрайством та персоналізацію продуктів.

Інтернет речей (IoT) дозволяє моніторити об'єкти страхування,

адаптувати тарифи та запобігати збиткам. Дрони та супутники застосовуються для оцінки збитків у сільському господарстві чи зоні стихійних лих. Технології функціонують синергетично: IoT-датчики збирають дані, які потім аналізуються штучним інтелектом для оцінки ризиків, після чого блокчейн автоматизує виплати. Це створює проактивну модель страхування з акцентом на запобігання ризикам.

Актуальним завданням залишається інтеграція інновацій у legacy-системи та адаптація регуляторних рамок, особливо для квантових обчислень і біометрики, де критичними є питання безпеки даних. Проте їхній потенціал підтверджується зростанням ефективності, прозорості та клієнтоорієнтованості страхових послуг.

Розвиток InsurTech в Україні базується на впровадженні комплексних цифрових рішень, які підвищують ефективність, прозорість і клієнтоорієнтованість страхового ринку. Інновації в галузі AI, IoT, блокчейну, квантових обчислень та біометрії відкривають нові можливості для персоналізації продуктів, автоматизації процесів і розширення фінансової інклюзії. Паралельно важливими є державна підтримка, залучення інвестицій, освіта населення та адаптація до європейських стандартів, що забезпечить сталий розвиток та конкурентоспроможність українського страхового ринку.

Незважаючи на прогрес, залишаються виклики: кіберзагрози, брак фахівців і низька довіра до онлайн-сервісів. Для прискорення трансформації критичною є державна підтримка (податкові пільги, гранти), інвестиції в R&D та освітні ініціативи. Український ринок має потенціал стати регіональним хабом InsurTech завдяки технічній експертизі, високому рівню IT-спеціалістів та інтеграції з європейськими екосистемами.

Отже, світовий ринок InsurTech швидко зростає і може сягнути \$609,5 млрд до 2034 року. Його трансформують AI, блокчейн, IoT та екосистемний підхід. Основні виклики — інтеграція, кібербезпека і клієнтоорієнтованість. В Україні розвиток базується на цифрових технологіях (телематика, дрони), але стримується нестачею IT-кадрів, кіберризиками та низькою довірою. Для

прогресу потрібна державна підтримка і гармонізація з ЄС.

Перспективи України це розвиток нішевих продуктів (зелене страхування, кіберполіси), використання квантових обчислень та біометрії. Поєднання технічної експертизи, інтеграції з ЄС та інновацій може перетворити країну на регіональний хаб InsurTech. Успіх залежатиме від збалансованого підходу: інвестування в технології, зміцнення довіри клієнтів та захист даних.

ВИСНОВКИ

Цифровізація виступає одним із ключових чинників розвитку страхового ринку. Впровадження сучасних цифрових технологій і продуктів надає страховим компаніям ряд конкурентних переваг, таких як прискорення процесу прийняття рішень, розширення страхового портфеля, більш точна оцінка ризиків та ефективне виявлення шахрайства. Основною метою впровадження інноваційних технологій для кожного страховика є, перш за все, покращення страхових продуктів і послуг, а також підвищення продуктивності бізнес-процесів. Для всього страхового ринку діджиталізація стає потужним інструментом підвищення його конкурентоспроможності. Тому розвиток страхового ринку в Україні дедалі більше залежить від застосування новітніх цифрових технологій, які впливають на методи страхування, але не змінюють його економічної сутності. Завдяки використанню цифрових технологій у страховій сфері зростає ефективність і прибутковість галузі, а також з'являються нові страхові продукти та послуги.

У процесі дослідження встановлено, що цифрова трансформація страхового ринку - це сучасний підхід до страхової діяльності, заснований на впровадженні технологій (AI, блокчейн, IoT, BigData), який перебуває на етапі активного становлення. Наприклад, телематика в автострахуванні вже демонструє ефективність, пропонуючи персоналізовані тарифи на основі стилю водіння клієнтів. Українські стартапи, такі як платформи для агрострахування з використанням дронів або AI-рішення для кіберзахисту малого бізнесу, підкреслюють потенціал локальних інновацій.

Проаналізовано тенденції страхового ринку та страхової компанії «Універсальна». Цифрова трансформація українського страхового ринку демонструє зростання валових премій на 44,8% та виплат на 64,7%, завдяки інтеграції AI, блокчейну та IoT. Перехід на електронні угоди та зростання онлайн-продажів підкреслюють пріоритет цифрових рішень.

ПРАТ "СК УНІВЕРСАЛЬНА" ілюструє успіхи цифрової трансформації: зростання активів до 1 946 321 тис. грн., чистий прибуток на рівні 233 858 тис. грн. у 2024 році, впровадження AI для управління ризиками та IoT у агрострахуванні. Проте виклики залишаються, зокрема відставання у сегментах майна та туризму через недостатню цифровізацію. Клієнтський досвід компанії базується на зручності цифрових сервісів (онлайн-поліси, чат-боти), проте технічні неполадки додатків та потребу балансу між інноваціями й традиційними каналами ще потребують уваги.

Розглянуто перспективні напрямки вдосконалення розвитку цифрового страхування в умовах сучасного страхового ринку. Було запропоновано застосовувати нішеві продукти з передовими технологіями: зелене страхування, який пропонує захист проектів з відновлюваної енергетики (сонячні панелі, вітрогенератори) з використанням IoT-датчиків для прогнозування ризиків; кіберстрахування — поліси для бізнесу, що покривають витрати на відновлення даних після атак та агрострахування нового покоління, у якому представлено супутниковий моніторинг угідь та AI-алгоритми для оцінки збитків від кліматичних змін або надзвичайних ситуацій. Технологічні прірви, такі як квантові обчислення для моделювання складних ризиків або біометрія для ідентифікації клієнтів, відкривають нові можливості для галузі. Україна має потенціал стати регіональним хабом InsurTech завдяки високому рівню IT-експертизи, інтеграції з європейськими екосистемами (наприклад, програма "Цифрова Європа") та розвитку власних стартапів.

Результати дослідження підтверджують необхідність комплексної трансформації цифрового страхового ринку. Відбувається поступовий перехід від традиційної, паперово-орієнтованої моделі до гнучкої, технологічно підтриманої системи, яка розширює можливості страхової галузі через інституційні інновації. Пріоритетами мають стати: побудова довіри клієнтів до цифрових платформ, удосконалення діджиталізації страхових продуктів, диверсифікація послуг та посилення партнерства з технологічними компаніями та InsurTech-стартапами.

В умовах 2024 року та майбутнього післявоєнного відновлення ефективна цифрова стратегія страховиків є не лише інструментом фінансової стабільності, а й ключем до стратегічного розвитку галузі. Вона забезпечить фінансування нових економічних проєктів, зокрема у відбудові інфраструктури, захисті малого бізнесу від кіберризиків та підтримці аграрного сектору через інноваційні рішення (наприклад, супутниковий моніторинг). Ця трансформація перетворює страхування з механізму компенсації збитків на проактивну систему управління ризиками, інтегровану в цифрову економіку України.

Для забезпечення прогресу цифрового страхування в Україні необхідно реалізувати низку стратегічних заходів. Першочерговим кроком має стати розробка національної програми підтримки InsurTech-стартапів, яка передбачатиме фінансування через гранти, створення акселераторів для тестування інноваційних рішень та сприяння їх масштабуванню на ринку. Також критичним є впровадження єдиних стандартів кібербезпеки для цифрових страхових платформ, що гарантуватиме захист клієнтських даних і транзакцій, а їх гармонізація з європейськими директивами підвищить довіру міжнародних партнерів та інвесторів. Окрему увагу слід приділити розвитку освітніх ініціатив: створенню спеціалізованих курсів з AI, IoT та блокчейну на базі університетів, спільних програм з IT-компаніями для підготовки фахівців, здатних інтегрувати технології у страхові процеси, від андеррайтингу до клієнтського сервісу. Ці кроки створять екосистему, де інновації, безпека та кваліфіковані кадри стануть основою конкурентоспроможності українського страхового ринку в умовах цифрової економіки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про страхування: Закон України від 18.11.2021 № 1909-IX (Редакція станом на 01.01.2025). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text> (дата звернення: 12.04.2025).
2. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV (Редакція станом на 31.12.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 12.05.2025).
3. Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту інформації та кіберзахисту державних інформаційних ресурсів, об'єктів критичної інформаційної інфраструктури: Закон України від 27.03.2025 № 4336-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4336-IX#Text> (дата звернення: 12.05.2025).
4. Базилевич В. Д., Приказюк Н. В., Лобова О. М. Цифровізація у забезпеченні конкурентних переваг страхових компаній. *Економіка та держава*. 2020. № 2. С. 15-20. DOI: 10.32702/2306-6806.2020.2.15 (дата звернення: 28.04.2025).
5. Використання штучного інтелекту DeepSeek страховиками Китаю підвищить їх операційну ефективність. *Forinsurer журнал про страхування, перестрахування та InsurTech*. URL: <https://forinsurer.com/news/25/04/01/44771> (дата звернення: 25.04.2025).
6. Гавадзин Н. О., Запухлий Р. І., Григорська Н. М., Гребенюк Н. В. Цифровізація страхування. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2023. № 48. с. 14–17. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2023-48-2> (дата звернення: 11.05.2025).
7. Данько Ю., Бровко С. Вплив інноваційних технологій на розвиток страхового ринку. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 62. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-8> (дата звернення: 28.04.2025).

8. Денисенко М. П., Коргун О. П. Інновації на страховому ринку України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2015. № 21. С. 79-82.
9. Другова В. Інноваційні підходи до страхового менеджменту в умовах цифрової трансформації. *Економіка та суспільство*. 2024. № 66. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-123> (дата звернення: 20.05.2025).
10. Желізняк Р. Й., Бонецький О. О., Жулевич М. І. Розвиток світового ринку страхування в умовах діджиталізації. 2019. Т. 17, № 1. С. 100–104. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V17\(2019\)-16](https://doi.org/10.31521/modecon.V17(2019)-16). (дата звернення: 24.05.2025)
11. Заволока Ю. М., Єфременко А. Г., Малащенко Ю. А. Особливості функціонування страхового ринку України в умовах сучасних цифрових трансформацій. *Економіка і держава*. 2020. № 6. С. 102. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.6.102> (дата звернення: 24.05.2025)
12. Загальний обсяг інвестицій у сектор InsurTech ANTIRAID. *ANTIRAID*. URL: <https://antiraid.com.ua/news/zahalnyj-obsiah-investytsij-u-sektor-insurtech-dosiahaie-ponad-1-1-mlrd-u-tretomu-kvartali-2023-roku/> (дата звернення: 21.05.2025).
13. Іншуртех – застосування у сфері загального страхування. Початок для актуаріїв. Ін-т та ф-т актуаріїв., 2021. 67 с. URL: <https://www.actuaries.org.uk/system/files/field/document/GI%20Insurtech%20WP%20Report%20v3.pdf> (дата звернення: 10.05.2025).
14. Ключові етапи розвитку глобального InsurTech сектору в 2024 році. Forinsurer. *Журнал про страхування, перестрахування та insurtech*. URL: <https://forinsurer.com/news/24/08/13/44120> (дата звернення: 10.05.2025).
15. Кнейслер О., Спасів Н., Король С. Новелізаційні тенденції розвитку страхових компаній в Україні. *Світ фінансів*. 2021. № 2(67). С. 106–117. URL: <https://doi.org/10.35774/sf2021.02.106> (дата звернення: 22.05.2025).

16. Кучерівська С. С. Вплив інформаційних технологій на розвиток страхових послуг. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2024. Вип. 11. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-11-08-03> (дата звернення: 28.04.2025).

17. Н.Г. Мандра, О.Ю. Лактіонова. Необхідність цифрових технологій у бізнес-процесах страховиків. *Економічний простір*. 2020. С. 202–206. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/154-38> (дата звернення: 24.04.2025).

18. Наглядова статистика. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist> (дата звернення: 01.05.2025).

19. Офіційний сайт МТСБУ. Статистика МТСБУ. URL: <https://mtsbu.ua/about/statistics> (дата звернення: 20.05.2025).

20. Офіційний сайт страхової компанії Універсальна. URL: <https://universalna.com/> (дата звернення: 07.05.2025).

21. Офіційний сайт. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 26.05.2025).

22. Панченко О., Садчикова І. Вплив цифрових технологій на розвиток страхового бізнесу. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2023. Вип. 4 (36). С. 291–301. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4\(36\)-291-301](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4(36)-291-301) (дата звернення: 28.04.2025)

23. Пікус Р., Заколюдажний В. Інноваційний розвиток страхової діяльності як основа підвищення її ефективності. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка*. 2015. Вип. 3. С. 72-80.

24. Попова Л. В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2022. № 5. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-5-08-02> (дата звернення: 08.05.2025).

25. Рейтинг страхових компаній України - FORINSURER. *Forinsurer журнал про страхування, перестрахування та insurtech*. URL: <https://forinsurer.com/ratings/nonlife> (дата звернення: 02.05.2025).

26. Ринок страхування та перестрахування в 2025 році надає пріоритет цифровізації та інноваціям. *Forinsurer журнал про страхування, перестрахування та insurtech*. URL: <https://forinsurer.com/news/25/03/12/44719> (дата звернення: 15.05.2025).

27. Руденко , В., Мирончук, В., Смагло, О. InsurTech як драйвер розвитку страхування. *Економіка та суспільство*. 2024. № 70. DOI:<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-42>

28. Соколова А., Яріш О., Рижков А. Ринок страхування України в умовах сучасних трансформацій: стан та перспективи розвитку. *Економічний простір*. 2025. No. 198. Р. 244–252. DOI: <https://doi.org/10.30838/ep.198.244-252> (дата звернення: 18.05.2025).

29. Татаринцева Ю., Строков Є. Сучасні інформаційні технології у страхуванні: аналіз переваг і недоліків. *Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»(економічні науки)*.2023. Вип. 5. С. 80–83. DOI: <https://doi.org/10.20998/2519-4461.2023.5.80> (дата звернення: 28.04.2025)

30. Український ринок автоцивілки в 1 кварталі 2025 зріс на 115% до 4,5 млрд грн. *Forinsurer журнал про страхування, перестрахування та insurtech*. URL: <https://forinsurer.com/news/25/05/02/44846> (дата звернення: 11.05.2025).

31. Чвертко Л. А., Корнієнко Т. О., Вінницька О. А. Цифровізація страхового бізнесу як дієвий важіль управління ризиками. *Sciences of Europe*. 2022. Вип. 89. С. 7-11.

32. Чуницька І. І., Ясентюк А. С. Функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»*.

2021. № 23(51). С. 89–94. DOI: [https://doi.org/10.25264/2311-5149-2021-23\(51\)-89-94](https://doi.org/10.25264/2311-5149-2021-23(51)-89-94) (дата звернення: 05.04.2025)

33. Abeliansky A. L., Hilbert M. Digital technology and international trade: is it the quantity of subscriptions or the quality of data speed that matters?. *Telecommunications policy*. 2017. Т. 41, № 1. С. 35–48. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.11.001> (date of access: 01.04.2025).

34. Balasubramanian R., Libarikian A., McElhaney D. Insurance 2030. The impact of AI on the future of insurance. McKinsey & Company. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/ourinsights/insurance-2030-the-impact-of-ai-on-the-future-of-insurance#/> (date of access: 20.05.2025).

35. Bohnert A., Fritzsche A., Gregor Sh. Digital agendas in the insurance industry: the importance of comprehensive approaches. *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*. 2019. Vol. 44. Issue 1. P. 1–19. DOI: <https://doi.org/10.1057/s41288-018-0109-0> (date of access: 19.04.2025).

36. Chen J., Lee W. (2019) InsurTech: Infrastructure for New Insurance. Beijing : KPMG Advisory (China) Limited. 70 p.

37. Eling M., Lehmann M. The Impact of Digitalization on the Insurance Value Chain and the Insurability of Risks. *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*. 2018. Vol. 43. Issue 3. P. 359–396. DOI: [10.1057/s41288-017-0073-0](https://doi.org/10.1057/s41288-017-0073-0) (date of access: 23.05.2025).

38. Global InsurTech Report. Gallagher, Re. URL: <https://www.ajg.com/gallagherre//media/files/gallagher/gallagherre/news-and-insights/2025/february/gallagherre-global-insurtech-report-q4.pdf> (date of access: 24.05.2025).

39. Insurtech Market Size To Hit USD 609.50 Billion by 2034. *Precedence Research – Market Research Reports & Strategic Consulting*. URL: <https://www.precedenceresearch.com/insurtech-market> (date of access: 23.05.2025).

40. Kelley C., Wang K., Watson W. T. InsurTech: a Guide for the Actuarial Community. Schaumburg : The Society of Actuaries, 2021. 44 p.
41. Lin L., Chen C. The Promise and Perils of InsurTech. Singapore : Forthcoming, Singapore Journal of Legal Studies 2020, 2019. 36 c. URL: https://law.nus.edu.sg/cbfl/wpcontent/uploads/sites/5/2020/04/021_2019_Lin-Lin.pdf (date of access:10.05.2025).
42. Nicoletti B. Digital Insurance: Business Innovation in the Post-Crisis Era. Palgrave Macmillan, 2016. 357 p.
43. Pochenchuk H. M. (2017) Finansovi tekhnolohii: rozvytok i rehuliuвання [Financial technologies: development and regulation]. Ekonomika i suspilstvo, no. 13,, pp. 1193–1200. Availableat: https://economyandsociety.in.ua/journals/13_ukr/200.pdf (date of access: 04.05.2025).
44. Top 6 Business Benefits of Digital Insurance. *Blog by Cigniti Technologies*. URL: <https://www.cigniti.com/blog/top-six-business-benefits-digital-insurance/> (date of access: 17.05.2025).
45. Visconti R. M., Deka G. C., Borah M. D. Blockchain in Digital Healthcare. Taylor & Francis Group, 2021. 256 p.

АНОТАЦІЯ

Михайлецька А.Ю. Розвиток цифрового страхування в Україні – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого рівня вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» Чернівецький національний університет імені Ю. Федьковича, Чернівці, 2025.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню процесів розвитку цифрового страхування в Україні. Визначено сутність, роль та ключові інструменти цифровізації у сфері страхування. Досліджено особливості розвитку цифрового страхування на ринку та проаналізовано функціонування страхової компанії «Універсальна» у контексті цифрових змін. Окреслено основні проблеми, що стримують розвиток цифровізації страхових компаній та обґрунтовано перспективні напрями їх вдосконалення з урахуванням європейського досвіду.

Ключові слова: страхування; страховий ринок; цифровізація; цифрові технології; страхові компанії; страхові послуги.

ANNOTATION

Mykhailetska A.Y. Development of digital insurance in Ukraine - Manuscript. Qualification work for the first level of higher education 'Bachelor' in the speciality 072 'Finance, Banking and Insurance' Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2025.

The qualification work focuses on the study of digital insurance development processes in Ukraine. The essence, role and key tools of digitalisation in the insurance sector are defined. The peculiarities of digital insurance development in the market are studied and the functioning of the Universalna insurance company in the context of digital changes is analysed. The main problems hindering the development of digitalisation in insurance companies are outlined, and promising areas for improvement are substantiated, taking into account the European experience.

Keywords: insurance; insurance market; digitalisation; digital technologies; insurance companies; insurance services.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання чужих ідей, результатів і текстів наукових досліджень мають посилання на відповідне джерело.

А.Ю. Михайлецька

(підпис)