

ЦИФРОВІ ТРАНСФОРМАЦІЇ ТА ІННОВАЦІЙНІ РІШЕННЯ НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

О. Т. ПРОКОПЧУК, доктор економічних наук

А. О. ХАРЕНКО, кандидат економічних наук

О. В. ГУМЕН, здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти (доктор філософії)

М. М. МИРОШНИЧЕНКО, здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти (доктор філософії)

В. О. КЛИМЕНКО, здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти (доктор філософії)

Р. Ф. ЖАРУН, здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти (доктор філософії)

Уманський національний університет садівництва

Досліджено процеси цифрової трансформації та впровадження інноваційних рішень на ринку страхових послуг України, які є відповіддю на сучасні виклики та зростаючі вимоги до якості та швидкості обслуговування. Розглянуто основні тенденції діджиталізації, включаючи застосування штучного інтелекту, великих даних, блокчейну та мобільних технологій, які суттєво змінюють процеси страхування, зокрема автоматизацію страхових виплат, персоналізацію страхових продуктів і підвищення рівня безпеки. Проаналізовано вплив новітніх технологій на ефективність роботи страхових компаній, скорочення операційних витрат та покращення клієнтського досвіду. Обґрунтовано роль цифрових інновацій у розширенні доступу до страхових послуг для різних верств населення та показано бар'єри, що перешкоджають швидкій трансформації ринку в Україні. Отримані результати можуть слугувати основою для розробки стратегій подальшої цифровізації страхового сектору для підвищення конкурентоспроможності та стійкості в умовах економічної та політичної нестабільності.

***Ключові слова:** страховий ринок, страхування, страхові послуги, цифровізація, цифрова трансформація, інновації*

Постановка проблеми. В умовах стрімкої цифрової трансформації та зростаючих вимог споживачів, страхова індустрія в Україні стикається з необхідністю впровадження інноваційних та цифрових рішень. Сучасні тенденції, що охоплюють блокчейн, штучний інтелект, великі дані та автоматизацію, відкривають нові можливості для покращення якості обслуговування, зменшення витрат та підвищення конкурентоспроможності на ринку страхових послуг.

Зміни в поведінці споживачів, що тяжіють до цифрових каналів комунікації, а також розвиток нормативно-правової бази стимулюють страхові компанії до впровадження технологій, які можуть значно прискорити процеси обробки даних, підвищити точність оцінки ризиків і покращити досвід клієнтів. Такі технології, як чат-боти, мобільні додатки, онлайн-платформи для оформлення та управління полісами, а також програми телематики і автоматизовані рішення для виплати відшкодувань, вже набувають популярності серед страхових компаній, що прагнуть зміцнити свою присутність на ринку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останніми роками цифрові трансформації та інноваційні рішення стають ключовими чинниками розвитку страхового ринку України, на що вказують численні дослідження науковців та практиків, аналітичні огляди. Численні напрацювання вчених підтверджують, що ці процеси обумовлені потребою підвищення конкурентоспроможності в умовах глобальної діджиталізації, адаптації до нових викликів та забезпечення клієнтського сервісу на високому рівні.

Вчені активно досліджують питання цифрових трансформацій та інноваційних рішень на ринку страхових послуг України, зокрема серед них доцільно виділити праці: Моташко Т. М. [1], Мальованого М. І. [2], Приказюк Н. С. [3], Прокопчук О. Т. [4–6], Пономаренко О. В. [7], Устенко М. О. [8], Шубенко І. А. [9] та ін. Слід зауважити, що цей напрям є ключовим для забезпечення конкурентоспроможності та адаптації галузі до сучасних викликів. Сучасні дослідження підтверджують, що інноваційні та цифрові технології дедалі активніше впроваджуються у сферу страхування в Україні, стимулюючи розвиток індустрії та адаптацію до нових умов ринку.

Таким чином, цифрові трансформації та інноваційні рішення відкривають значні можливості для розвитку страхового ринку України, сприяючи підвищенню ефективності, прозорості та доступності послуг. Однак для повномасштабного впровадження цих технологій необхідне усунення регуляторних бар'єрів, покращення інфраструктури та підвищення цифрової грамотності населення. Інноваційні рішення можуть стати вирішальними для забезпечення стійкості та конкурентоспроможності страхового ринку України в умовах сучасних викликів.

Методика досліджень. Досягнення мети статті здійснювалося за допомогою загальнонаукових методів аналізу та дослідження економічних процесів. Основою теоретико-методологічного базису є праці українських і зарубіжних науковців та практиків, які вивчають питання розвитку страхового ринку, зокрема в напрямку цифрових трансформацій та інноваційних рішень. У дослідженні застосовано абстрактно-логічний метод, метод порівняння, монографічний підхід, графічне моделювання, а також методи наукового узагальнення.

Метою статті є дослідження ключових тенденцій впровадження інновацій та цифрових рішень на ринку страхових послуг України, а також аналіз їх впливу на розвиток галузі та ефективність взаємодії зі споживачами.

Дослідження спрямоване на виявлення основних можливостей та викликів, пов'язаних з цифровою трансформацією у страхуванні, визначення ефективності сучасних технологій для покращення обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів, підвищення конкурентоспроможності та забезпечення прозорості операцій на українському ринку страхування.

Результати досліджень. Стрімкий розвиток цифрових технологій відкриває нові можливості для модернізації ринку страхових послуг в Україні. Сучасні споживачі очікують на швидкі, зручні та доступні страхові продукти, що стимулює страховиків до активного впровадження інноваційних рішень, таких як автоматизація процесів, використання штучного інтелекту, блокчейну та Інтернету речей. В умовах глобалізації та зростаючої конкуренції, застосування цифрових технологій стає одним із головних факторів, що забезпечує конкурентоспроможність і стійкість страхових компаній на ринку.

Ринок страхових послуг України знаходиться на етапі активної трансформації, зумовленої впровадженням інноваційних технологій та цифрових рішень. У сучасних умовах, коли споживачі очікують швидких, зручних та персоналізованих послуг, страхові компанії змушені адаптувати свої стратегії, щоб залишатися конкурентоспроможними та задовольняти зростаючі потреби клієнтів.

Страховий ринок України є важливою складовою фінансової системи країни, що забезпечує економічну стабільність та підтримку підприємств і громадян у випадках виникнення ризиків. Зокрема, страхові компанії відіграють роль інструменту захисту від непередбачуваних подій, таких як природні катастрофи, економічні кризи, особисті та комерційні втрати. Однак, через економічні та політичні коливання, які посилюються пандемією COVID-19 та військовими діями, український страховий ринок стикається з численними викликами, які впливають на його стабільність, структуру та кількість учасників.

Аналіз кількості страхових компаній в Україні є важливим аспектом для розуміння тенденцій розвитку галузі, рівня конкуренції, а також здатності ринку забезпечувати адекватний рівень страхових послуг. Кількість страховиків безпосередньо впливає на пропозицію страхових продуктів, конкурентне середовище, а також на доступність та якість послуг для споживачів. Протягом останніх років спостерігається значне скорочення кількості страхових компаній на українському ринку, що пояснюється низкою факторів, включаючи фінансову нестабільність, збільшення вимог до капіталу та посилення регуляторного контролю.

Дані щодо кількісного складу страхових організацій, працюючих на українському страховому ринку за досліджуваний період (2019–2023 рр.) графічно інтерпретовано на рис. 1. Загальна кількість страхових організацій, що функціонують на українському страховому ринку у 2023 р. становила 110, у тому числі СК «life» – 12 організацій та СК «non-life» – 98 організації відповідно. Суттєве скорочення кількості суб'єктного складу страхового ринку пояснюється, в першу чергу, виходом з ринку тих його учасників, що не провадили активну діяльність, добровільно відмовившись від ліцензій.

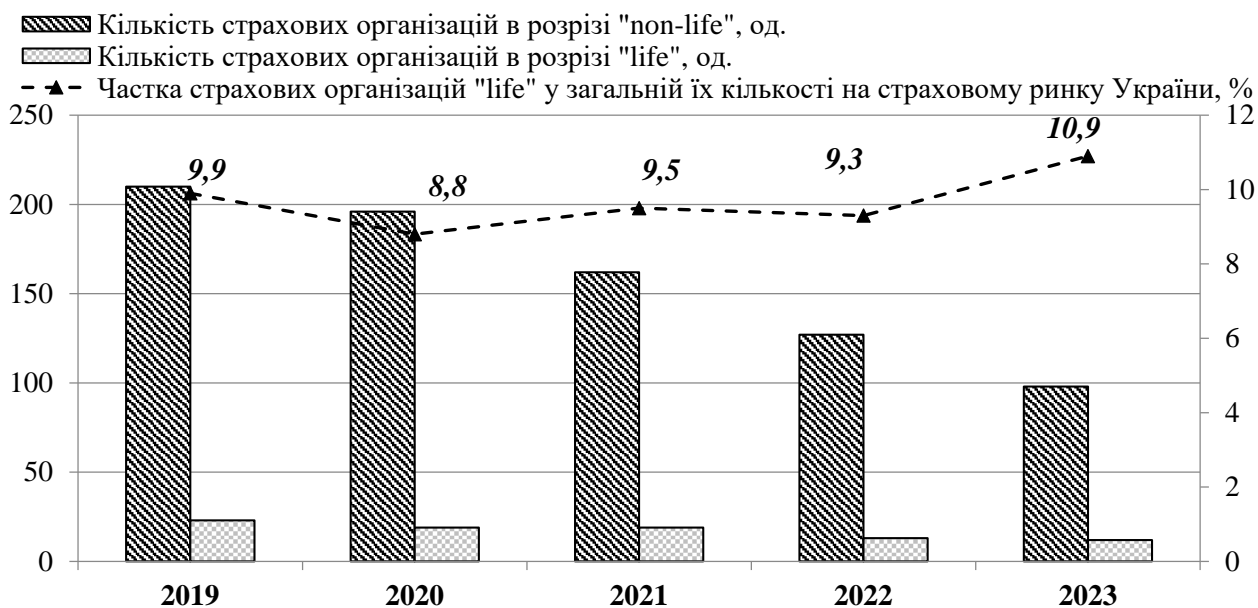


Рис. 1. Кількість страхових організацій на страховому ринку в їх видовому розрізі за 2019–2023 рр.

Джерело: дані Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг та Національного банку України.

Цифровізація та інновації стають ключовими драйверами змін у страховій галузі. Вони відкривають нові можливості для підвищення ефективності операцій, зниження витрат, поліпшення якості обслуговування та створення нових продуктів і послуг. Використання штучного інтелекту, великих даних, блокчейну та інших сучасних технологій дозволяє страховикам більш точно оцінювати ризики, автоматизувати процеси та пропонувати клієнтам індивідуальні рішення.

Отже, ринок страхових послуг України переживає період значних змін, що пов'язані з активним впровадженням інноваційних технологій та цифрових рішень. У відповідь на зростаючі очікування споживачів, страхові компанії адаптують свої стратегії, впроваджуючи сучасні підходи до обслуговування клієнтів і управління ризиками.

Страхування на основі цифрових технологій є проявом цифровізації страхової галузі, відомим також як страхові цифрові технології або *InsurTechs* (від англійського *Insurance Technology* – страхові технології). Під *InsurTechs* маються на увазі страхові компанії, що активно впроваджують інноваційні технології з метою трансформації власної діяльності [4, 5]. Ключовий вектор розвитку *InsurTechs* – цифровізація страхування, яка передбачає застосування цифрових рішень для покращення управління страховими ризиками, оптимізації процесів підписання та обслуговування страхових договорів, врегулювання збитків та підтримки клієнтів під час здійснення страхових виплат. Такі компанії зосереджені на впровадженні цифрових інновацій, що дозволяють спростити страхові операції, поліпшити взаємодію з клієнтами та удосконалити управління ризиками. *InsurTechs* охоплюють широкий спектр компонентів і технологій, що сприяють трансформації страхового бізнесу (рис. 2).



Рис. 2. Ключові складові InsurTech

Джерело: авторське узагальнення за даними джерел [4, 6].

Цифровізація відкриває нові можливості для підвищення ефективності операцій, зниження витрат, поліпшення якості обслуговування та створення нових страхових продуктів і послуг. Використання штучного інтелекту, великих даних, блокчейну та інших сучасних технологій дозволяє страховикам більш точно оцінювати ризики, автоматизувати процеси та пропонувати клієнтам індивідуальні рішення. Вищезазначене зумовлює необхідність дослідження найновіших тенденцій та цифрових рішень, що змінюють ринок страхових послуг України (рис. 3).

Аналіз цих аспектів (рис. 3) допоможе зрозуміти, як інновації та цифрові рішення сприяють розвитку страхової сфери в Україні та формують її майбутнє.

Сучасні технології та їх вплив на ринок страхових послуг

- використання штучного інтелекту для аналізу ризиків і прогнозування;
- застосування великих даних для персоналізації страхових продуктів;
- впровадження блокчейну для забезпечення прозорості та безпеки транзакцій.

Інноваційні продукти та послуги

- розробка нових страхових продуктів на основі аналізу даних;
- впровадження телематики для страхування автомобілів;
- цифрові платформи для управління полісами та спілкування з клієнтами.

Вплив інновацій на споживачів

- підвищення рівня обслуговування та задоволеності клієнтів;
- зручність використання цифрових сервісів для придбання та управління полісами;
- зниження витрат і часу на обробку страхових випадків.

Виклики та перспективи

- бар'єри на шляху впровадження цифрових технологій;
- необхідність адаптації нормативно-правової бази;
- перспективи розвитку ринку страхових послуг в умовах цифровізації.

Впровадження сучасних технологій не лише підвищує ефективність страхових компаній, але й забезпечує більш високий рівень обслуговування та задоволення потреб споживачів. Дослідження інноваційних аспектів на ринку страхових послуг України показало, що впровадження сучасних технологій і цифрових рішень значно впливає на розвиток галузі. Страхові компанії, які активно інтегрують новітні технології у свої бізнес-процеси, досягають більшої ефективності, покращують якість обслуговування клієнтів та забезпечують конкурентоспроможність на ринку.

Використання штучного інтелекту, великих даних, блокчейну та інших технологічних інновацій дозволяє страхувальникам більш точно оцінювати ризики, автоматизувати процеси та пропонувати клієнтам персоналізовані страхові продукти. Це сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів і знижує операційні витрати компаній.

Інноваційні продукти та послуги, такі як телематика у автострахуванні і цифрові платформи для управління полісами, роблять страхування більш доступним й зручним для споживачів. Впровадження цих рішень дозволяє спростити процеси придбання та управління страховим полісом, скоротити час обробки страхових випадків і знизити витрати на адміністративні операції.

Проте, впровадження інновацій на ринку страхових послуг України супроводжується і певними викликами. До них належать необхідність адаптації нормативно-правової бази, подолання бар'єрів на шляху цифровізації та

підготовка кваліфікованих кадрів. Для подальшого успішного розвитку ринку необхідно забезпечити підтримку з боку держави, стимулювати інновації та створювати сприятливі умови для їх впровадження.

У підсумку, інноваційні аспекти на ринку страхових послуг України відкривають нові перспективи для зростання та розвитку галузі. Впровадження сучасних технологій сприяє не лише підвищенню ефективності страхових компаній, але й забезпеченню більш високого рівня обслуговування клієнтів, що є ключовим фактором успіху в умовах сучасного ринкового середовища.

Наразі одним із ключових трендів у страховій сфері є автоматизація бізнес-процесів. Використання чат-ботів, цифрових платформ та мобільних додатків дозволяє страхувальникам швидко отримувати послуги, відслідковувати статус полісів та знижує навантаження на персонал компаній. Це підвищує ефективність і якість обслуговування клієнтів.

Слід зауважити, що штучний інтелект та машинне навчання стають важливими інструментами для управління ризиками. Ці технології дозволяють компаніям аналізувати великі масиви даних для більш точного прогнозування ризиків та визначення страхових тарифів. Блокчейн відкриває можливість для створення прозорих та захищених систем управління даними. Це зменшує ризики шахрайства, підвищує безпеку персональних даних клієнтів та спрощує процес виплати страхових відшкодувань.

В українській страховій галузі останнім часом спостерігається активізація процесів діджиталізації. Провідні страхові компанії запроваджують онлайн-платформи та мобільні додатки, що дозволяють клієнтам купувати поліси, повідомляти про страхові випадки та контролювати їхній стан у режимі реального часу. Однак, для багатьох компаній процес діджиталізації пов'язаний із суттєвими фінансовими та організаційними викликами. Обмежений доступ до інвестицій, а також недостатня цифрова грамотність деяких клієнтів впливають на швидкість впровадження нових технологій.

Українські страхові компанії також активно розвивають телематичні рішення, зокрема у сфері автостраховання. Використання датчиків та інших пристроїв дозволяє компаніям пропонувати поліси з урахуванням поведінки водія, що підвищує справедливість ціноутворення та стимулює безпечну поведінку на дорогах. Використання цифрових технологій у страхуванні має великий потенціал, проте залишається ряд викликів. Зокрема, важливою проблемою є захист даних клієнтів і дотримання законодавства про конфіденційність. Також, необхідні значні інвестиції у модернізацію ІТ-інфраструктури. Попри ці виклики, перспективи цифровізації є значними. Впровадження інноваційних технологій сприятиме підвищенню доступності та зручності страхових послуг, зниженню витрат на операційні процеси, а також покращенню взаємодії з клієнтами.

Таким чином, цифрові інновації та технологічні рішення є важливим елементом розвитку страхового ринку України. Вони дозволяють підвищити ефективність страхових компаній, покращити якість обслуговування та розширити доступ до страхових послуг. Використання новітніх технологій,

таких як штучний інтелект, блокчейн, автоматизація та телематика, відкриває нові можливості для персоналізації страхових продуктів та вдосконалення управління ризиками. Однак, для успішної цифрової трансформації необхідні значні інвестиції, належний рівень цифрової грамотності серед населення, а також підтримка держави у розробці правової бази для захисту даних і регулювання цифрових послуг.

Висновки. Цифрові трансформації та інноваційні рішення на ринку страхових послуг України мають значний потенціал для підвищення конкурентоспроможності та ефективності галузі, відповідаючи на сучасні виклики й потреби споживачів. Розвиток таких технологій, як штучний інтелект, великі дані, блокчейн і мобільні платформи, сприяє автоматизації процесів, підвищенню прозорості та безпеки, а також створенню персоналізованих страхових продуктів. Ці інновації дозволяють компаніям знижувати витрати, покращувати клієнтський досвід і забезпечувати ширший доступ до страхових послуг для населення.

Однак для повномасштабного впровадження цифрових інновацій необхідно подолати ряд перешкод, серед яких виділяються регуляторні обмеження, недостатня цифрова грамотність населення, а також потреба у вдосконаленні інфраструктури та безпеки даних. Важливим кроком є модернізація законодавчої бази, яка сприятиме ефективному регулюванню використання нових технологій, захисту прав споживачів і стимулюванню інновацій.

Таким чином, цифрові трансформації відкривають нові можливості для розвитку страхового ринку України, водночас вимагаючи комплексного підходу до подолання викликів, пов'язаних з їх впровадженням. Подальший розвиток цифрових технологій та інноваційних рішень може забезпечити ринку стійкість та адаптивність до сучасних умов, що сприятиме його стабільності та зростанню.

Література:

1. Моташко Т. М. Розвиток світового ринку страхування в умовах діджиталізації. *Економіка*. 2019. № 5 (182). <http://dx.doi.org/10.17721/1728-2667.2016/182-5/3>.
2. Мальований М. І., Прокопчук О. Т., Улянич Ю. В. Інформаційні технології в інноваційній діяльності страхового ринку України. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2020. Вип. 96. Ч. 2: Економічні науки. С. 103–115. DOI 10.31395/2415-8240-2020-96-2-103-115.
3. Приказюк Н., Моташко Т. Роль інтернету в реалізації страхових послуг. *Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка*. 2014. № 3 (156). С. 45–51.
4. Прокопчук О. Т. Розвиток українського ринку страхових послуг в контексті забезпечення економічної безпеки країни. *Збірник праць Уманського національного університету садівництва*. 2019. Вип. 94. Ч. 2: Економічні науки. С. 69–85. DOI 10.31395/2415-8240-2019-94-2-69-85.
5. Прокопчук О. Т., Улянич Ю. В., Пташник С. А., Бутко Н. В. Ключові аспекти Інтернет-страхування. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2020. Ч. 2. Економічні науки. Вип. 97. С. 64–74. DOI 10.31395/2415-8240-2020-97-2-64-74.

6. Прокопчук О. Т. Особливості цифровізації страхового бізнесу в Україні. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2023. Вип. 103, Ч. 2 : Економічні науки. С. 6–16. DOI: 10.32782/2415-8240-2023-103-2-6-16.

7. Пономаренко О. В. Трансформація страхової культури на ринку страхових послуг. *Збірник наукових праць уманського НУС*. 2023. Вип. 102. Ч. 2. С. 36–47. DOI: 10.32782/2415-8240-2023-102-2-36-47.

8. Устенко М., Руських А. Діджиталізація: основа конкурентоспроможності підприємства в реаліях цифрової економіки. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2019. № 68. С. 181–192.

9. Шубенко І. А. Тенденції діджиталізації на страховому ринку України. *Бізнес Інформ*. 2020. № 2. С. 273–279. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-2-273-279>.

10. Tarr A. A., Tarr J. A., Thompson M., Wilkinson D. The global insurance market and change: Emerging Technologies. *Risks and Legal Challenges*. 2023. 520 p.

References:

1. Motashko, T. M. (2019). Development of the world insurance market in conditions of digitization. *Economy*, no. 5 (182). <http://dx.doi.org/10.17721/1728-2667.2016/182-5/3>. [in Ukrainian].

2. Malyovany, M. I., Prokopchuk, O. T., Ulyanich, Yu. V. (2020). Information technologies in the innovative activity of the insurance market of Ukraine. *Collection of scientific works of the Uman National University of Horticulture*, iss. 96, pp. 103–115. DOI 10.31395/2415-8240-2020-96-2-103-115. [in Ukrainian].

3. Prikaziuk, N., Motashko, T. (2014). The role of the Internet in the realization of insurance services. *Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv*, no. 3 (156), pp. 45–51. [in Ukrainian].

4. Prokopchuk, O. T. (2019). The development of the Ukrainian market of insurance services in the context of ensuring the economic security of the country. *Proceedings of the Uman National University of Horticulture*, iss. 94, pp. 69–85. DOI 10.31395/2415-8240-2019-94-2-69-85. [in Ukrainian].

5. Prokopchuk, O. T., Ulyanich, Yu. V., Ptashnyk, S. A., Butko, N. V. (2020). Key aspects of Internet shaking. *Collection of scientific works of the Uman National University of Horticulture*, iss. 97, pp. 64–74. DOI 10.31395/2415-8240-2020-97-2-64-74. [in Ukrainian].

6. Prokopchuk, O. T. (2023). Features of digitalization of the insurance business in Ukraine. *Collection of scientific papers of Uman National University of Horticulture*, issue 103, pp. 6–16. DOI: 10.32782/2415-8240-2023-103-2-6-16. [in Ukrainian].

7. Ponomarenko, O. V. (2023). Transformation of insurance culture in the market of insurance services. *Collection of scientific works of Uman NUH*, issue 102, pp. 36–47. DOI: 10.32782/2415-8240-2023-102-2-36-47. [in Ukrainian].

8. Ustenko, M., Ruskikh, A. (2019). Digitization: the basis of enterprise competitiveness in the realities of the digital economy. *Herald of the economy of transport and industry*, no. 68, pp. 181–192. [in Ukrainian].

9. Shubenko, I. A. (2020). Digitization trends in the insurance market of Ukraine. *Business Inform*, no. 2, pp. 273–279. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-2-273-279>. [in Ukrainian].

10. Tarr, A. A., Tarr, J. A., Thompson, M., Wilkinson, D. (2023). The global insurance market and change: Emerging Technologies, *Risks and Legal Challenges*.

Annotation

Prokopchuk O. T., Harenko A. O., Humen O. V., Myroshnychenko M. M., Klymenko V. O., Zharun R. F.

Digital Transformations and Innovative Solutions in the Ukrainian Insurance Market

In the context of rapid digital transformation and growing consumer demands, the insurance industry in Ukraine is facing the need to implement innovative and digital solutions. Modern trends, including blockchain, artificial intelligence, big data, and automation, are opening up new opportunities to improve service quality, reduce costs, and increase competitiveness in the insurance market.

Changes in consumer behavior toward digital communication channels, as well as the evolution of the regulatory framework, are driving insurance companies to adopt technologies that can significantly speed up data processing, increase the accuracy of risk assessment, and improve customer experience. Technologies such as chatbots, mobile applications, online policy issuance and management platforms, as well as telematics applications and automated claims solutions are already gaining popularity among insurance companies seeking to strengthen their market presence.

Analyzing the number of insurance companies in Ukraine is an important aspect of understanding the industry's development trends, the level of competition, and the market's ability to provide an adequate level of insurance services. The number of insurers directly affects the supply of insurance products, the competitive environment, as well as the availability and quality of services for consumers. In recent years, there has been a significant reduction in the number of insurance companies in the Ukrainian market due to a number of factors, including financial instability, increased capital requirements and increased regulatory control.

In 2023, the total number of insurance organizations operating in the Ukrainian insurance market amounted to 110, including 12 life insurance companies and 98 non-life insurance companies, respectively. The significant reduction in the number of insurance market entities is primarily due to the withdrawal from the market of those participants that were not active and voluntarily relinquished their licenses.

A study of innovative aspects in the Ukrainian insurance market has shown that the introduction of modern technologies and digital solutions has a significant impact on the development of the industry. Insurance companies that actively integrate the latest technologies into their business processes achieve greater efficiency, improve the quality of customer service, and ensure competitiveness in the market.

Digital innovations and technological solutions are an important element in the development of the Ukrainian insurance market. They help to increase the efficiency of insurance companies, improve the quality of service and expand access to insurance services. The use of the latest technologies, such as artificial intelligence, blockchain, automation, and telematics, opens up new opportunities for personalizing insurance products and improving risk management. However, successful digital transformation requires significant investment, an adequate level of digital literacy among the population, and government support in developing a legal framework for data protection and regulation of digital services.

Key words: *insurance market, insurance, insurance services, digitalization, digital transformation, innovation.*