

[https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-342-3\(1\)-19](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-342-3(1)-19)

УДК 336

СИДОРЧУК Іванна

Хмельницький національний університет,

<https://orcid.org/0000-0002-8856-6513>

i.sydorchuk22@gmail.com

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

У результаті проведеного дослідження отримано висновки щодо економічної сутності поняття «інтернет-страхування» та «цифрове страхування». Визначено переваги та недоліки цифровізації страхування. Розглянуто основні чинники, що впливають на розвиток інформаційних технологій у сфері страхових послуг. Досліджено зарубіжний досвід впровадження ІТ-інновацій в страхову галузь та основні перспективні тренди для страхування в Україні.

Ключові слова: інтернет-страхування, цифрове страхування, ІТ-інновації, інформаційні технології.

SYDORCHUK Ivanna

Khmelnytskyi National University

MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF INSURANCE SERVICES

As a result of the research, conclusions were obtained regarding the economic essence of the concepts of "internet insurance" and "digital insurance". The advantages and disadvantages of insurance digitalization are identified. The main factors influencing the development of information technologies in the field of insurance services are considered. Foreign experience in implementing IT innovations in the insurance industry and the main promising trends for insurance in Ukraine were studied.

Currently, the Ukrainian insurance market is focused on the maximum transition to online. However, global digitalization has not bypassed the insurance sector, and in 2024, InsurTech became one of the most actively developing sectors of the digital economy. Despite the fact that the insurance sector lags behind the banking industry in technological terms, it is in a unique position that allows it to experience all the benefits of Blockchain.

Since the implementation of digital technologies in Ukraine has its own characteristics, and the range of InsurTech projects is not very large today, in the context of digitalization, the main promising trends for the insurance sector in Ukraine will be: the use of artificial intelligence and machine learning for more effective customer segmentation; transformation of insurance products into the format of electronic policies; use of mobile applications; Blockchain technologies for data management, which will help ensure data security and minimize fraud risks, as well as turn the insurance company's website into a tool for communications and sales; development of cooperation between insurance companies and InsurTech startups; the use of platforms to optimize business processes.

Keywords: internet insurance, digital insurance, IT innovations, information technology.

Стаття надійшла до редакції / Received 21.03.2025

Прийнята до друку / Accepted 24.04.2025

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

У сфері фінансових послуг, зокрема страхування, що швидко розвивається, впровадження сучасних інформаційних технологій стало ключовою силою, яка змінює те, як компанії працюють, взаємодіють із клієнтами та впроваджують інновації, щоб відповідати вимогам ринку, що постійно змінюються. Ця трансформація полягає не лише в інтеграції нових технологій, а й у переосмисленні та переробці всього клієнтського досвіду, операційної ефективності та моделей надання послуг, щоб залишатися попереду у висококонкурентному та цифровому світі. Оскільки очікування клієнтів продовжують зміщуватися в бік більш персоналізованих, доступних і миттєвих послуг, важливість прискорення інновацій у цих секторах неможливо переоцінити. Компанії, які приймають цю цифрову еволюцію, знаходять нові способи підвищити задоволеність клієнтів, оптимізувати процеси та відкрити нові шляхи для зростання та сталого розвитку.

Майбутнє фінансових послуг полягає у тому, наскільки ефективно вони зможуть впроваджувати інновації, адаптуватися та переорієнтуватися в епоху цифрових технологій.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Становленню і розвитку інформаційних технологій у сфері фінансових послуг присвячено чимало наукових публікацій та видань. Дослідженням цього питання займалися такі вітчизняні вчені та науковці: М. Додіван, Н. Гавадзин, Г. Гритнюова, Н. Григорський, Р. Ліщук, Т. Моташко, Н. Приказюк, Н. Рябоконь, І. Самошкіна та ін [1-11].

ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ СТАТТЯ

Незважаючи на значну кількість праць науковців, увагу яких привернула тематика розвитку інформаційних технологій, зокрема цифровізації страхування, деякі аспекти цієї проблематики досі

залишаються поза увагою, зокрема, питання впровадження ІТ-інновацій в страхову галузь.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Систематизація знань про вплив сучасних інформаційних технологій на розвиток страхових послуг, визначення основних тенденцій цифровізації страхування, що формують майбутнє страхового ринку в Україні.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

На національному фінансовому ринку відбуваються складні трансформації, що пов'язані в першу чергу з глобальною діджиталізацією, інформатизацією та технологізацією. Відповідно, на сьогодні існує гостра потреба у використанні принципово нових підходів до розбудови фінансового ринку України на цифровій основі. Страховий ринок є одним із стратегічних секторів національної економіки. Страхування комерційних, технічних ризиків, власного життя, здоров'я, майна стає все більше актуальним. У ситуації, що склалася, активне використання сучасних інформаційних технологій, що дозволяють оптимізувати роботу страхових компаній, є просто необхідним.

Ключовим напрямком еволюції страхових продуктів став інтернет та цифровізація. В економічній літературі спостерігається багато поглядів щодо трактування сутності поняття «інтернет-страхування» та «цифрове страхування» (табл. 1).

Наведені вище підходи мають незначні розбіжності, проте сходяться на визначенні інтернет-страхування як комплексу взаємодій страхової компанії та клієнта, що виникає в процесі продажу продукту страхування, його обслуговування та виплати страхового платежу, використовуючи технології мережі Інтернет, як найбільш зручні, швидкі та дешеві засоби обміну інформацією між страховиком, стругальником та іншими професійними учасниками страхового ринку. Цифрове ж страхування – це спосіб задоволення потреб у страховому захисті, який полягає у наданні клієнтам доступу до різних страхових продуктів і послуг через електронну або онлайн-платформу.

У першому півріччі 2024 року український страховий ринок демонструє позитивні тенденції, попри виклики війни. Валові страхові платежі збільшилися на 15,5%, досягнувши 20 млрд грн. Це свідчить про зростання довіри до страхових послуг. Рівень виплат залишається високим – близько 37%, а фінансові результати страховиків рухаються вгору [9].

Таблиця 1

Трактування поняття «інтернет-страхування» та «цифрове страхування»

Автор(и)	Трактування поняття «інтернет-страхування»
Р. Пікус [1]	комплексна взаємодія між страховою компанією та клієнтом, яка полягає у процесі продажу страхового продукту, його обслуговуванні та виплаті страхового відшкодування безпосередньо через мережу Інтернет.
К. Гриньова [2, с. 11]	укладення та обслуговування договорів страхування за допомогою дистанційних засобів зв'язку.
М. Додіван, Г. Нагаєва [3, с. 54]	відносини між страховиком і страхувальником, які виникають у процесі продажу страхових послуг на основі договору, укладеного у мережі Інтернет.
Н. Приказюк, Т. Моташко, Ю. Кондратенко [4, с. 105]	взаємодія між страховиком і страхувальником, яка виникає під час продажу страхового продукту і забезпечується за допомогою інформаційних технологій, а саме Інтернету.
С. Науменкова [5]	процес взаємодії страхової компанії та її клієнтів, який полягає у визначенні кола бажаних страхових послуг, оформленні та придбанні страхових полісів і отриманні страхових премій за допомогою мережі Інтернет
Автор(и)	Трактування поняття «цифрове страхування»
І. Самошкіна [6]	автоматизації та створенні більш розумніших, інноваційних технологій реалізації страхових продуктів.
Н. Гавадзин., Р. Запухлий [7]	комп'ютеризація традиційних страхових послуг; цифровізація усіх страхових операцій та заміна фізичної присутності страхування онлайн-контактом, позбавляючи необхідності споживача відвідувати відділення.
Р. Лішук [8]	спосіб реалізації страхового захисту на основі цифрових технологій.

Кількість страховиків, що використовують інтернет-страхування, поступово зростає впродовж останніх років. Наразі у страхових компаніях України доступний онлайн-продаж лише окремих видів страхових продуктів. Страхові послуги, які пропонують страховики через мережу Інтернет в Україні, включають майнове, особисте страхування та страхування відповідальності. При цьому, найбільшою популярністю в Україні серед продажів онлайн користуються такі страхові продукти, як: страхування цивільно-правової відповідальності власників автотранспортних засобів, туристичне страхування, медичне

страхування, страхування від нещасних випадків, страхування майна фізичних осіб і частково страхування автомобілів по КАСКО [1].

Сьогодні в Україні за кількістю зібраних валових страхових премій лідером є автострахування, до якого, зокрема, входить і обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів, яке починаючи з 2018 року може укладатися за допомогою електронного договору страхування. Частка премій з автострахування протягом повномасштабної війни постійно перевищує половину загальних надходжень ризикових страховиків, оскільки ряд страхових продуктів впав у продажах, а ціни на ОСЦПВ і далі зростають [9]. Тому для українського ринку автострахування виступає двигуном його довоєнного відновлення. Така тенденція відповідає загальносвітовій, оскільки в багатьох країнах великого поширення набуває саме автострахування.

З 1 січня 2025 року в Україні набув чинності новий закон про обов'язкове страхування автоцивільної відповідальності (№3720-IX). Нововведення змінюють ринок автострахування, наближаючи його до європейських стандартів. Відтепер усі поліси будуть електронними, що зручніше для водіїв, оскільки їх можна буде зберігати на смартфонах і мати завжди під рукою. Згідно з новим законом про обов'язкове страхування автоцивільної відповідальності відбудеться поступова відмова від паперової форми договорів та перехід повністю на електронну форму до 2026 року [10].

Серед топ-10 страхових компаній України за валовими страховими преміями відповідно до результатів за 3 квартал 2024 року (ТАС, СГАРХ, УНІКА, ВУСО, ІНГО, УСГ, АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ, UNIVERSALNA, КНЯЖА, РЗУ УКРАЇНА [9]). Усі пропонують продаж страхових продуктів за допомогою такого каналу дистрибуції, як інтернет-страхування, однак онлайн можна придбати не усі наявні продукти.

Проведені дослідження показали, що перевагами цифровізації страхування є: мінімізація людського фактору; автоматизація процесу продажів страхових продуктів; розширення територіального охоплення страхової компанії; доступний цілодобовий доступ та економія часу для страхувальника; можливість легко порівнювати страхові компанії та продукти; впровадження цифрових технологій в звичайні страхові продукти дозволяє завойовувати довіру аудиторії віком від 18 до 35 років, яка не занадто схильна до співпраці зі страховими компаніями старого «зразка».

Так, окрім позитивного впливу, онлайн-страхування має й певні недоліки: на сайтах страхових компаній представлено значно менше страхових продуктів, аніж є у них насправді; можуть виникати труднощі з навігацією на сайті та отриманням достатньо вичерпної інформації; страхові послуги за системою on-line повинні бути максимально стандартизованими; проблема оцінки об'єкта страхування; неможливість повного ознайомлення зі всіма умовами договору; поширене інтернет шахрайство та недовіра до електронних платежів.

Необхідно зазначити, що основними чинниками, які стримують широке розповсюдження інтернет-страхування виступають [4; 6-8]: відсутність необхідної законодавчої бази у галузі інтернет-страхування, яка б давала можливість оформлювати договір страхування не тільки у письмовій формі (використання електронних підписів); нерозвинуті віртуальні платіжні системи в Україні; потреба у значному початковому капіталі; недостатня кількість спеціалістів високої кваліфікації, які б володіли навичками роботи в сфері інтернет-страхування; великий рівень недовіри українських громадян до страховиків; недоліки в організаційних структурах; незадовільний рівень технологічності проведення страхових операцій та впровадження інформаційних технологій; відсутність соціальної та економічної відповідальності перед суспільством та нормального конкурентного середовища.

Також на діяльність ринку страхування значний вплив здійснюють чинники політичного, економічного та соціального характеру, які безпосередньо впливають на поведінку всіх його учасників. Але головною проблемою інтернет-страхування на сьогодні в Україні виступають шахраї, які підривають рівень довіри населення до будь-якого виду інтернет-послуг. Для боротьби із шахрайством державні органи мають впроваджувати нові технології, які сприятимуть своєчасному виявленню шахрайських схем.

Таблиця 2

Приклади зарубіжних InsurTech розробок

Назва	Характеристика InsurTech розробок
Spot	розробка, яка орієнтована на тих, хто веде активний спосіб життя та дозволяє купувати короткочасні щомісячні страхові договори на зручній платформі.
Zesty AI – Attestiv	платформа, що використовує силу штучного інтелекту, щоб змінити галузь страхування майна. Для цього використовуються останні технічні досягнення при моделюванні ймовірності настання страхових подій при страхуванні майна. Страховики перевізники та перестраховики співпрацюють із Zesty, щоб точніше страхувати ризики та надавати своїм клієнтам більш вигідні умови страхування.
Flock	додаток для страхування та забезпечення безпеки безпілотників. Flock надає найпередовішу у світі кількісну оцінку ризику польотів безпілотників у режимі реального часу.
Attestiv	стартап, метою якого є боротьба з шахрайством. Attestiv підтверджує справжність фотографій і відео, чим зменшує ризики при розслідуванні страхових подій.

Джерело: складено на основі [11]

Наразі український страховий ринок сконцентрований на максимальному переході в онлайн. Проте, глобальна діджиталізація не минула і сферу страхування, а у 2024 році іншуртех став однією з галузей цифрової економіки, що розвиваються найбільш активно. Незважаючи на той факт, що сфера страхування відстає від банківської індустрії в технологічному плані, вона знаходиться в унікальному становищі, що дозволяє їй відчувати всі переваги блокчейн.

Нові технології можуть допомогти багатьом гравцям індустрії впоратися з конкурентними викликами, включаючи слабкий інтерес клієнтів до страхових продуктів, обмежене зростання на розвинених ринках та тенденцію загального переходу на цифрові технології.

InsurTech – це впровадження IT-інновацій в страхову галузь. До IT-інновацій як правило відносять технології штучного інтелекту, розробки у сфері кібербезпеки, аналіз великих обсягів даних, додатки для смартфонів тощо. Приклади зарубіжних InsurTech розробок представлені у таблиці 2.

Оскільки впровадження цифрових технологій в Україні має свої особливості, а спектр іншуртех-проектів на сьогодні є не надто великий, в умовах діджиталізації, основними перспективними трендами для розвитку вітчизняного страхування стануть: застосування штучного інтелекту та машинного навчання для більш ефективної сегментації клієнтів; трансформація страхових продуктів у формат електронних полісів; використання мобільних додатків; блокчейн-технології для управління даними, що допоможуть забезпечити безпеку даних та мінімізувати ризики шахрайства, а також перетворити сайт страхової компанії в ефективний інструмент для комунікацій та продажів; посилення співпраці між страховими компаніями та InsurTech стартапами; цифрова платформізація – використання платформ для оптимізації страхових бізнес-процесів.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Конкуренція спричинена розвитком діджиталізації та цифровізації змушує традиційні страхові компанії адаптуватися до технологічного ландшафту та диференціювати свої пропозиції продуктів для задоволення споживчих вимог. Інформаційні технології відіграють ключову роль у сучасній діяльності фінансових установ. Вони забезпечують доступність, ефективність, зниження витрат та підвищення рівня безпеки страхових операцій. Для страхових компаній це не лише спосіб покращити взаємини з клієнтами, але й необхідний інструмент для збереження конкурентоспроможності у світі, де технології швидко змінюють правила гри. Сучасні інформаційні технології – це не просто зручність для клієнтів, а й важливий крок у напрямку майбутнього страхових послуг.

Література

1. Пікус Р. Інноваційний розвиток страхової діяльності як основа підвищення її ефективності / Р. Пікус, В. Заколюдажний // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. – 2015. – Вип. 3. – С. 72-80.
2. Гриньова К. Інтернет-страхування в Україні: правовий аспект / К. Гриньова // Правовий тиждень. – 2010 – № 29. – С. 11.
3. Додіван М. О. Суть і перспективи розвитку інтернет-страхування в Україні [Електронний ресурс] / М. О. Додіван, Г. О. Нагаєва. – Режим доступу: <https://surl.li/xzmbuw>.
4. Приказюк Н. В. Розвиток інтернет-страхування у нових умовах / Н. В. Приказюк, Т. П. Моташко, Ю. С. Кондратенко // Науковий погляд: економіка та управління. – № 2 (72) – 2021. – С. 102-108.
5. Рябоконь Н. П. Систематизація каналів продажів страхових продуктів / Н. В. Рябоконь // Науковий вісник УАБС НБУ. – 2016. – Вип. 34. – С. 268-275.
6. Самошкіна І. Д. Розвиток діджиталізації страхового ринку України [Електронний ресурс] / І. Д. Самошкіна // Економіка та суспільство. – Режим доступу: <https://surl.cc/uskrbm>.
7. Гавадзин Н. О. Цифровізація страхування / Н. О. Гавадзин, Н. М. Григорська, Р. І. Запхлий // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2023. – Вип. 48. – С. 14-17.
8. Ліщук Р. О. Особливості розвитку страхування в умовах цифрової адженди [Електронний ресурс] / Р. О. Ліщук. – Режим доступу: <https://surl.li/prxjvsc>.
9. Статистика страхового ринку України [Електронний ресурс] : страховий ринок України у 2024 році. – Режим доступу: <https://forinsurer.com/stat>.
10. Закон України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» [Електронний ресурс] : Відомості Верховної Ради (ВВР), 2024, №№ 37, 38, ст.238. – Режим доступу: <https://forinsurer.com/public/25/01/07/5017>.
11. Стихарська Н. Як InsurTech змінює ринок страхування [Електронний ресурс] / Н. Стихарська. – Режим доступу: <https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuye-rynok-strahuvannya>.

References

1. Pikus R. Innovatsiyni rozvytok strakhovoi diialnosti yak osnova pidvyshchennia yii efektyvnosti / R. Pikus, V. Zakolodiazhnyi // Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Ekonomika. – 2015. – Vyp. 3. – S. 72-80.
2. Hrynova K. Internet-strakhuvannia v Ukraini: pravovyi aspekt / K. Hrynova // Pravovyi tyzhden. – 2010 – № 29. – S. 11.

-
3. Dodivan M. O. Sut i perspektyvy rozvytku internet-strakhuvannia v Ukraini [Elektronnyi resurs] / M. O. Dodivan, H. O. Nahaieva. – Rezhym dostupu: <https://surl.li/xzmbyw>.
 4. Prykaziuk N. V. Rozvytok internet-strakhuvannia u novykh umovakh / N. V. Prykaziuk, T. P. Motashko, Yu. S. Kondratenko // Naukovyi pohliad: ekonomika ta upravlinnia. – № 2 (72) – 2021. – С. 102-108.
 5. Riabokon N. P. Systematyzatsiia kanaliv prodazhiv strakhovykh produktiv / N. V. Riabokon // Naukovyi visnyk UABS NBU. – 2016. – Vyp. 34. – S. 268-275.
 6. Samoshkina I. D. Rozvytok didzhitalizatsii strakhovoho rynku Ukrainy [Elektronnyi resurs] / I. D. Samoshkina // Ekonomika ta suspilstvo. – Rezhym dostupu: <https://surl.cc/uskrbm>.
 7. Havadzyn N. O. Tsyfrovizatsiia strakhuvannia / N. O. Havadzyn, R. I. Zapukhlyi // Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. – 2023. – Vyp. 48. – S. 14-17.
 8. Lishchuk R. O. Osoblyvosti rozvytku strakhuvannia v umovakh tsyfrovoy adzhendy [Elektronnyi resurs] / R. O. Lishchuk. – Rezhym dostupu: <https://surl.li/pxjvsc>.
 9. Statystyka strakhovoho rynku Ukrainy [Elektronnyi resurs] : strakhovyi rynek Ukrainy u 2024 rotsi. – Rezhym dostupu: <https://forinsurer.com/stat>.
 10. Zakon Ukrainy «Pro oboviazkove strakhuvannia tsyvilno-pravovoi vidpovidalnosti vlasnykiv nazemnykh transportnykh zasobiv» [Elektronnyi resurs] : Vidomosti Verkhovnoi Rady (VVR), 2024, №№ 37, 38, st.238. – Rezhym dostupu: <https://forinsurer.com/public/25/01/07/5017>.
 11. Stykharska N. Yak InsurTech zminiuye rynek strakhuvannia [Elektronnyi resurs] / N. Stykharska. – Rezhym dostupu: <https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuye-rynok-strahuvannya>.