МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку

Кваліфікаційна робота

магістра

на тему «Стан та перспективи розвитку інноваційних технологій в страхуванні»

Виконав: студент 2 курсу, групи 8.0724-фк-з
спеціальності 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
освітньої програми Фінанси і кредит
В.В.Євдокимов

Керівник к.ф.м-н. Кисільова І.Ю.
Рецензент к.е.н., доцент Лепьохін О.В.

Запоріжжя
2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економічний
Кафедра фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку
Рівень вищої освіти другий (магістерський)
Спеціальність 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
Освітня програма Фінанси і кредит

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____А.В. Череп
«____»_____2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ

Євдокимову Владиславу Вячеславовичу

1. Тема роботи: «Стан та перспективи розвитку інноваційних технологій в страхуванні»
керівник роботи: Кисільова Інна Юріївна, к.ф.-м.н., доцент
затверджені наказом ЗНУ від 25 березня 2025 р. № 440-с.

2. Строк подання студентом роботи: 3 листопада 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: дані звітності страхового ринку та страхових організацій, Державної служби статистики України, а також монографічні дослідження та наукові статті вітчизняних і зарубіжних авторів.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): визначити концептуальні основи управління інноваціями у страховому бізнесі; визначити економічну сутність та проаналізувати види інновацій у страховому бізнесі; провести аналіз процесів цифровізації страхового бізнеса; надати загальну характеристику страхового ринку України в контексті інноваційності; провести аналіз цифрової трансформації страхового ринку.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): кваліфікаційна робота містить 11 рис., 39 табл.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Кисільова І.Ю., доцент	16.05.2025 р.	16.05.2025 р.
2	Кисільова І.Ю., доцент	17.06.2025 р.	17.06.2025 р.
3	Кисільова І.Ю., доцент	01.08.2025 р.	01.08.2025 р.

7. Дата видачі завдання: 02 квітня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Складання бібліографії та вивчення літературних джерел	02.04.2025 р. – 07.05.2025 р.	виконано
2.	Виконання вступу	08.05.2025 р. – 15.05.2025 р.	виконано
3.	Виконання розділу 1	16.05.2025 р. – 16.06.2025 р.	виконано
4.	Виконання розділу 2	17.06.2025 р. – 31.07.2025 р.	виконано
5.	Виконання розділу 3	01.08.2025 р. – 15.09.2025 р.	виконано
6.	Формулювання висновків	16.09.2025 р. – 30.09.2025 р.	виконано
7.	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	01.10.2025 р. – 02.11.2025 р.	виконано
8.	Подання роботи на кафедру	03.11.2025 р.	виконано

Студент _____ В.В.Євдокимов
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ І.Ю.Кисільова
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.О. Щебликіна
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 115 с., 11 рис., 39 табл., 96 джерел, 1 додаток.

Об’єкт дослідження – інноваційна діяльність у страховому бізнесі.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та практичні аспекти впровадження інновацій на страховому ринку України.

Метою кваліфікаційної роботи є поглиблення теоретико-методичних положень та практичних рекомендацій щодо управління інноваціями страхових компаній. Відповідно до мети дослідження визначено основні завдання кваліфікаційної роботи: систематизувати види інновацій, які застосовуються у страховій сфері; дослідити підходи до управління інноваціями страхових компаній; здійснити аналіз сучасного стану розвитку вітчизняного ринку з точки зору інноваційного розвитку; проаналізувати види, сучасний стан та перспективи розвитку інноваційної діяльності на страховому ринку України; узагальнити напрями покращення управління інноваціями у страховому бізнесі.

Методи дослідження: системний аналіз, методи теоретичного узагальнення комплексного аналізу та синтезу, порівняння; графічний метод для візуалізації результатів дослідження.

Інформаційною базою дослідження є статистичні дані, наукові праці вітчизняних і зарубіжних дослідників, інтернет-ресурси.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному: дістали подальшого розвитку: сутнісне наповнення поняття «інновації у страхуванні»; удосконалено: концептуальний підхід до управління інноваціями в страхових компаніях.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в обґрунтуванні наукових підходів та методів, які направлені на вирішення проблем управління інноваціями у вітчизняних страхових компаніях.

СТРАХОВІ КОМПАНІЇ, СТРАХОВИЙ РИНОК, ІННОВАЦІЇ, ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ

SUMMARY

Qualifying work: 115 pp., 11 fig., 39 tab., 96 references, 1 annex.

The insurance industry is actively implementing innovative technologies to increase efficiency, improve customer service and create new products. Insurance innovative technologies involve the use of digital and new technologies to automate, optimize and improve insurance services, business processes and interaction with customers. They change the traditional insurance model, offering increased efficiency, security and transparency.

The introduction of innovative technologies into the activities of the insurance market in modern conditions is a necessary condition for its successful functioning. This requires an analysis of modern trends in innovative technologies in the insurance market of Ukraine and foreign experience in using innovative digital technologies to find the possibility of their implementation in the domestic insurance space.The object of the study is innovative activity in the insurance business.

The subject of the study is theoretical, methodological and practical aspects of implementing innovations in the insurance market of Ukraine.

The purpose of the qualification work is to deepen the theoretical and methodological provisions and practical recommendations for managing innovations in insurance companies.

In accordance with the purpose of the study, the following tasks were defined:

– to systematize the types of innovations used in the insurance sector;

– to investigate approaches to innovation management of insurance companies;

– to analyze the current state of development of the domestic market from the point of view of innovative development;

– to analyze the current state of development of the domestic market from the point of view of innovative development;

– to analyze the types, current state and prospects for the development of innovative activities in the insurance market of Ukraine;

– to summarize the directions for improving innovation management in the insurance business.

Research methods: system analysis, methods of theoretical generalization of complex analysis and synthesis, comparison; graphical method for visualization of research results.

The information base of the study is statistical data, scientific works of domestic and foreign researchers, Internet resources.

The scientific novelty of the results obtained is as follows: further development was made: the essential content of the concept of insurance innovation was improved: the conceptual approach to innovation management in insurance companies was improved.

The practical significance of the obtained research results lies in substantiating scientific approaches and methods aimed at solving the problems of innovation management in domestic insurance companies.

INSURANCE COMPANIES, INSURANCE MARKET, INNOVATIONS, IMPLEMENTATION OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES, DIGITAL TECHNOLOGIES

ЗМІСТ

ВСТУП……... 8

1 КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЯМИ У СТРАХОВОМУ БІЗНЕСІ…….……..…… 12

1.1 Економічна сутність та види інновацій у страховому бізнесі……..… 12

1.2 Організація системи управління інноваціями в страхових компаніях…. 19

1.3 Цифровізація страхового бізнеса…….…. 25

2 ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ В УКРАЇНІ ……. 34

2.1 Аналіз сучасного стану розвитку вітчизняного страхового ринку……... 34

2.2 Тенденції інноваційних технологій на страховому ринку України…….. 47

2.3 Вплив інноваційних технологій на формування ефективних комунікацій із споживачами страхових послуг ……..….. 59

2.4 Впровадження інновацій на страховому ринку України (на прикладі автотранспортного страхування) ……. 71

3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ ..……. 83

3.1 Зарубіжний досвід застосування інновацій у страхуванні та можливість його впровадження у вітчизняній практиці …… 83

3.2 Напрями удосконалення управління інноваціями у страховому бізнесі … 92

ВИСНОВКИ …… …….. 102

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ..……... 106

ДОДАТКИ …….…. 116

Декларація академічної доброчесності здобувача ……. …….. 117

ВСТУП

Розвиток страхування в Україні та у всьому світі переживає інноваційні трансформації під впливом глобалізаційних процесів, активного руху капіталів, індивідуалізації страхових послуг, розширення та все більшого впровадження інформаційних технологій в практичну діяльність суб'єктів господарювання, віртуалізації економічних відносин та цифровізації бізнес-процесів. В подібних умовах особливо важливим стає розгляд сутності та ролі інновацій як ключового фактору, що сприяє підвищенню ефективності, рентабельності та конкурентоспроможності страхового бізнесу.

Страхова галузь активно впроваджує інноваційні технології для підвищення ефективності, покращення обслуговування клієнтів та створення нових продуктів. Страхові інноваційні технології, передбачають використання цифрових та новітніх технологій для автоматизації, оптимізації та вдосконалення страхових послуг, бізнес-процесів та взаємодії з клієнтами. Вони змінюють традиційну модель страхування, пропонуючи підвищену ефективність, безпеку та прозорість.

Впровадження інноваційних технологій у діяльність страхового ринку в сучасних умовах є необхідною умовою його успішного функціонування. Це вимагає аналізу сучасних тенденцій інноваційних технологій страхового ринку України та зарубіжного досвіду використання інноваційних цифрових технологій для пошуку можливості їх імплементації у вітчизняний страховий простір.

Страховий ринок відіграє важливу роль у фінансовій стабільності та захисті майна, здоров'я та життя людей. Швидка зміна технологій, демографічні та соціальні зміни, а також загальна економічна обстановка впливають на стратегії розвитку страхових компаній та визначають перспективи їх майбутнього.

Страховий сектор є ключовим елементом фінансової сфери, оскільки сприяє забезпеченню стабільності та захисту майна, здоров'я та життя людей. Активний розвиток технологій, динамічні зміни в суспільстві, зокрема демографічні зміни та

складність економічних умов створюють нові виклики та можливості для розвитку страхового ринку.

Розвиток суспільства на сучасному етапі неможливий без використання цифрових та інноваційних технологій, а їх розвиток набуває все більшого значення й призводить до значних змін в економіці. Завдяки впровадженню інноваційних технологій відбуваються значні зміни у всіх фінансових сферах. Також нові технології забезпечили розширення аналітики й зробили більш доступною її обробку, що дозволило перейти від стандартизації до індивідуальних пропозицій та унікального досвіду.

Останнім часом практично підприємства та організації у різних галузях стикаються з необхідністю цифрових трансформацій, оскільки нові технології, інновації та моделі суттєво змінюють традиційні бізнес моделі. Процес інформатизації економіки значно впливає і на діяльність страхових організацій.

Однією з ключових тенденцій розвитку страхового ринку є зростання використання цифрових технологій в їх діяльності. Завдяки штучному інтелекту, аналітиці даних та блокчейну страхові компанії можуть покращити свої процеси управління ризиками, оцінки клієнтів та виплати страхового відшкодування. Це сприяє збільшенню ефективності та зниженню витрат страхування.

Питання впровадження та розвитку інновацій в страхуванні є об’єктом досліджень як вітчизняних так і зарубіжних вчених, серед яких: С. Волосович, М. Денисенко, О. Сосновська, Р. Пікус, Н. Нагайчук, Л. Заволока, Г. Перот, Л. Ріксфорд та інші.

Втім, віддаючи належне високому рівню наукових розробок, динамічні умови та постійні зміни зовнішнього та внутрішнього середовища функціонування вітчизняних страховиків вимагають подальшого пошуку шляхів та напрямів активізації інноваційних процесів у діяльності страхових компаній.

Метою кваліфікаційної роботи є поглиблення теоретико-методичних положень та практичних рекомендацій щодо управління інноваціями страхових компаній.

Відповідно до мети дослідження визначено основні завдання кваліфікаційної роботи:

– систематизувати види інновацій, які застосовуються у страховій сфері;

– дослідити підходи до управління інноваціями страхових компаній;

– здійснити аналіз сучасного стану розвитку вітчизняного ринку з точки зору інноваційного розвитку;

– проаналізувати види, сучасний стан та перспективи розвитку інноваційної діяльності на страховому ринку України;

– узагальнити напрями покращення управління інноваціями у страховому бізнесі.

Об’єкт дослідження – інноваційна діяльність у страховому бізнесі.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та практичні аспекти впровадження інновацій на страховому ринку України.

У роботі основним методом дослідження є системний аналіз, який дозволив розглядати управління інноваціями як складну в систему, що дозволяє підвищити рівень фінансової стійкості та конкурентоспроможності страхового бізнесу. Окрім того, у процесі дослідження було використано методи: теоретичного узагальнення – під час дослідження та узагальнення поглядів науковців на сутність поняття «інновації у страхуванні»; метод наукової абстракції – при здійсненні теоретичних узагальнень видової будови інновацій, формуванні наукових понять і висновків; комплексного аналізу та синтезу, порівняння – при аналізі сучасного стану і тенденцій розвитку вітчизняного ринку ризикового страхування; графічний метод для візуалізації результатів дослідження.

Інформаційною базою дослідження є статистичні дані, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених з питань управління інноваціями у страховому бізнесі, нормативно-правові акти у страховій сфері та управління інноваціями, інтернет-ресурси.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному:

дістали подальшого розвитку:

– сутнісне наповнення поняття «інновації у страхуванні», що на відміну від існуючих підходів дозволяє чітко окреслити результат від впровадження інновацій у практичну діяльність страховиків та удосконалити понятійно-категорійний апарат дослідження;

удосконалено:

– концептуальний підхід до управління інноваціями в страхових компаніях, що сприятиме прийняттю ефективних управлінських рішень та своєчасному впровадженню інновацій в практичну діяльність страхових компаній.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в обґрунтуванні наукових підходів та методів, які направлені на вирішення проблем управління інноваціями у вітчизняних страхових компаніях.

Результати кваліфікаційної роботи були представлені на міжнародній науково-практичній конференції «Інтеграція науки, освіти та технологій у трансформації суспільства: виклики сучасності та шляхи вирішення» (27 вересня 2025 р., м. Полтава).

Основні положення, висновки і результати кваліфікаційної роботи опубліковано в науковій праці.

1 КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЯМИ У СТРАХОВОМУ БІЗНЕСІ

1.1 Економічна сутність та види інновацій у страховому бізнесі

В сучасних умовах, коли посилення євроінтеграційних та глобалізаційних процесів є невідворотнім, можна побачити, що як на національних, так і на міжнародних ринках відбуваються значні зміни, що призводить до необхідності змін та модернізації бізнесу галузей економіки. Слід зазначити, що і на страхових ринках відбувається ряд змін, що змушує страхові організації вживати заходів для підвищення якості та ефективності діяльності.

У зв'язку з цим застосування інноваційних технологій в страховій сфері є невідворотнім і процесом, від якого залежить життєздатність та ефективність діяльності страховика. Зауважимо, що на страховому ринку України інноваційні зміни спостеріоаються впродовж останніх років, це зумовлено з одного боку пандемією та початком військових дій в Україні, а з іншого - стрімким розвитком нових цифрових технологій та підвищення ефективності бізнес-процесів страховиків.

Галущак В.В. [1] зазначає, що «управління інноваційним розвитком страхової діяльності повинно бути спрямоване на впорядкування та оптимізацію процесів страхування». Сучасний стан та тенденції страхового ринку вимагають забезпечення стійкого розвитку страхування в інтересах забезпечення захищеності бізнесу і суспільства, в чому страховим організаціям відводиться важлива роль. У зв'язку з цим зауважимо, що управління інноваційною діяльністю страхових організацій має бути пристосовано до умов та стратегічних задач страхової діяльності.

Згідно думки провідних вітчизняних науковців, зокрема Бублик А. [2], Іванова А. О., Вербовенка Ю. В. [3], Єгоричевої С.Б., Таранця Б.В. [4] та інших, рівень

інноваційності страховика є одним із ключових та визначальних чинників підвищення його конкурентоспроможності.

Розглянемо тлумачення сутності поняття «інновації у страхуванні» вітчизняними науковцями (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Погляди науковців на сутність поняття «інновації у страхуванні»

Автор	Сутність поняття «інновації у страхуванні»
Сосновська О.О., Сіренька І.І. [5]	«кінцевий результат інноваційної діяльності, що реалізується у формі просування або вдосконалення нового продукту, впровадженого на ринок за допомогою технологічного процесу, виведеного на ринок у практичній діяльності компанії або в нових методах надання послуг клієнтам»
Єгоричева С.Б., Таранець Б.В. [13]	«новостворені або суттєво вдосконалені страхові продукти, технології та бізнес-процеси для максимального задоволення потреб страхувальників і забезпечення конкурентоздатності, прибутковості та фінансової надійності страхової компанії»
Віленчук О. М. [6]	«комплекс системних заходів, спрямованих на гармонізацію всіх етапів страхового процесу з метою отримання фінансово-економічного й соціально-правого ефекту від страхування»
Іванов А. О., Вербовенко Ю. В. [4].	Інноваційна діяльність страхової компанії – це діяльність щодо пошуку нових методів роботи на ринкустрахових послуг; аналізу можливих варіантів вкладення тимчасово вільних коштів інвестиційного фондуй фонду власних коштів страхових компаній у фізичні активи

Зауважимо, що незважаючи на актуальність та затребуваність питання впровадження інновацій в страховій справі, питання інновацій та інноваційної діяльності страхових компаній у вітчизняній економічній літературі досліджено фрагментарно, більш того, зазначимо, що сутність даного поняття не визначено на законодавчому рівні, наслідком чого є існування різних поглядів на зміст поняття.

Узагальнюючи думки науковців, сформулюємо визначення поняття інновацій у страхуванні таким чином:

Інновації у страхуванні – це інноваційні технології, продукти або послуги, які створено або вдосконалено, а також організаційно-технічні рішення, що суттєво покращують якість відносин між страховиками та страхувальниками. Впровадження інноваційних технологій при страхуванні ризиків, дозволяють суттєво підвищити

ефективність діяльності страховика в цілому. Можна очікувати, що подібні нововведення сприятимуть підвищенню показників фінансової діяльності страховика, зокрема фінансової стійкості, платоспроможності як в поточному так і майбутніх періодах.

Узагальнимо роботи науковців Сосновської О.О. [7], Матвійчук Л., Лакусти А. [8,9], Базюта Х.А., Берестецька О.М. [10], Яворської Т.В., Войтович Л.М. [11], Волосович С [12] і наведемо загальну класифікацію видів інновацій страхових компаній (табл. 1.2):

Таблиця 1.2 – Види інновацій страхових компаній

Види інновації	Зміст
Продуктові, технологічні	– розробка нових страхових продуктів і послуг;
	– покращення продуктів, які раніше використовувалися на ринку;
	– створення продуктів, які поєднують у собі найкращі риси кількох товарів;
	– зміна технології процесів супроводу страхових продуктів з метою їх удосконалення, автоматизація процесів за рахунок упровадження нових інформаційних технологій та цифрових трансформацій.
Процесні, організаційні або технологічні	– використання нових методів і технологій з метою підвищення ефективності взаємодії з елементами зовнішнього середовища, його інформування.
Збутові	– створення нових каналів збуту та страхових послуг на підставі використання Інтернету, соціальних мереж, хмарних технологій, створення Інтернет-магазинів.
Витратні	– скорочення витрат на надання страхового продукту через використання досягнень науково-технічного прогресу.

Інновації у страхуванні охоплюють впровадження нових страхових продуктів (товарні інновації), нових методів оцінки ризиків та роботи з клієнтами (технологічні інновації), модернізацію технічних засобів (технічні інновації) та вихід на нові ринки або створення нових сегментів клієнтів (ринкові інновації). Ключовими інноваціями є використання штучного інтелекту, аналітики великих даних, автоматизація процесів, а також розробка індивідуальних, гнучких та цифрових страхових рішень.

Лакуста А. [10] пропонує деталізацію та систематизацію інновацій в страховій справі з урахуванням їх видової будови, напрямів використання та напрямів діяльності, очікуваного результату від застосування з метою спрощення

впровадження інновацій у практичну діяльність вітчизняних страхових компаній (рис. 1.2):

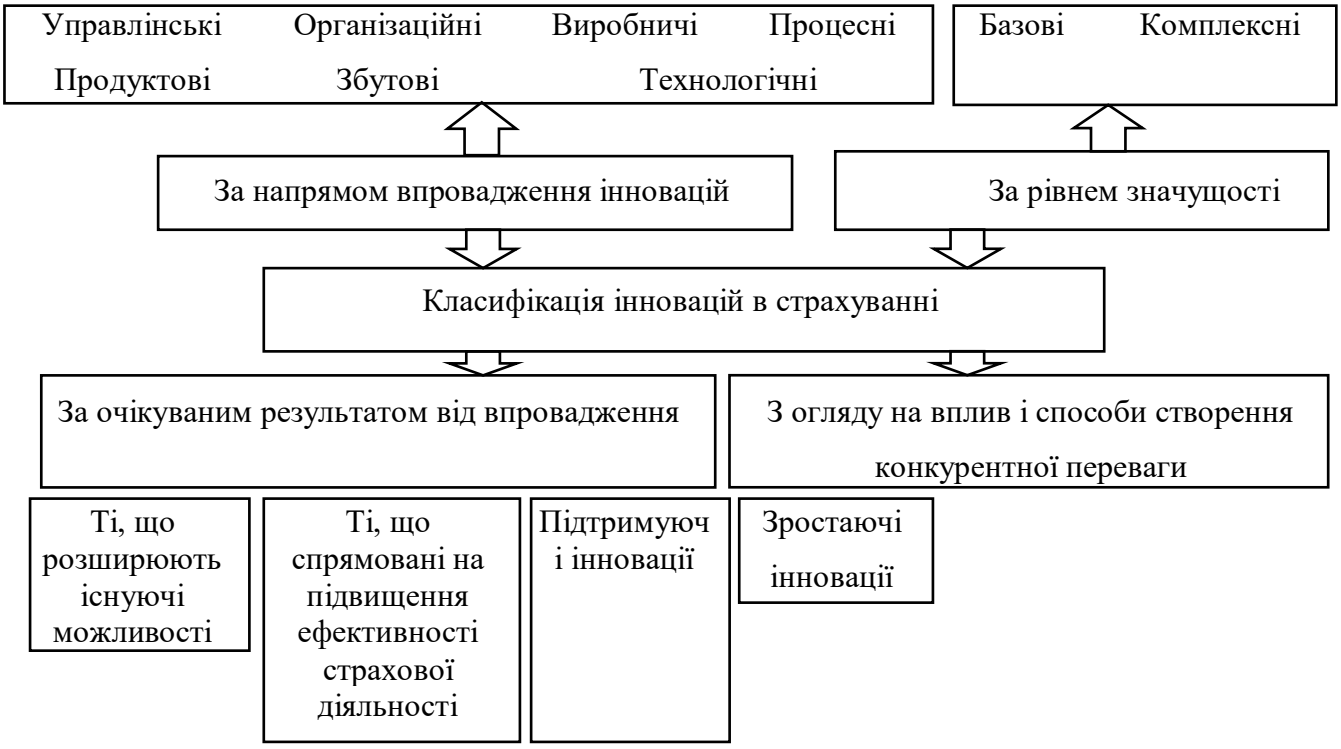


Рисунок 1.2 – Класифікація інновацій у страхуванні

Зауважимо, що систематизація та класифікація інновацій за різними ознаками у страхуванні значно полегшує процес їх імплементації у діяльність страхових компаній.

Це пов’язано з тим, що страховий ринок України порівняно з іншими ринками не проявляє високої інноваційної активності, що пояснюється певним ступенем консерватизму та невисоким рівнем платоспроможності.

Впровадження інновацій у страхуванні передбачає використання новітніх технологій, зокрема штучного інтелекту, для оптимізації процесів, створення нових продуктів та покращення обслуговування клієнтів.

Вітчизняні дослідники Матвійчук Л. та Лакуста А. [10] визначають видовий склад інновацій у страхуванні, надають їх класифікацію та змістовну характристику, що неведено в табл. 1.3:

Таблиця 1.3 – Класифікація інновацій в страхуванні

Види інновацій		Зміст інновацій
1		2
За очікуваним результатом від впровадження	Ті, що розширюють можливості страховикі в	сприяють підвищенню рівня конкурентоспроможності страховиків та збільшенню їх ніші на ринку, а також збільшення страхового портфеля, оскільки дозволяють ширшому колу фізичних та юридичних осіб користуватися страховими послугами, які раніше були доступними лише обмеженому колу осіб (надання послуг з мікрострахування, або використання сучасних інтернет-технологій для реалізації страхових продуктів).
	Підтримуючі	проявляються в удосконаленні діючих страхових продуктів, та не потребують значних витрат на їх впровадження, а тому є затребуваними та широко використовуються вітчизняними страховими компаніями.
	спрямовані на підвищення ефективності страхової діяльності	сприяють скороченню операційних, інвестиційних та фінансових витрат страховика) та зростанню показників платоспроможності, фінансової стійкості та рентабельності (використання можливостей інтернет ресурсів, спеціалізованих програмних продуктів для страхового бізнесу, що дозволяє оптимізувати бізнес-процеси страховиків).
Огляду на вплив і способи створення конкурентних переваг	Зростаючі	спрямовані на поліпшення продуктів і технологій. Вони часто вводяться систематично, що дозволяє поступово підвищувати або підтримувати конкурентоспроможність. Їх можна інтерпретувати як фактор, який послідовно, лінійно впливає на зростання конкурентоспроможності
	Радикальні	полягають у створенні нових бізнес-концепцій, а не тільки нових технології та страхових продуктів та вирізняються революційним характером, що потребує значних змін у діяльності страхової компанії, але у перспективі дозволяють забезпечити довгострокову конкурентну перевагу.
За напрямом впровадження	продуктові	полягає у розробці нових страхових продуктів або удосконалення тих, що вже існують.
	технологічні	полягають у застосуванні нових технологій та стосуються суттєвих змін в організації діяльності страхових компаній (дослідження ринку, застосування нових інструментів контролю, управління фінансами, нові методи аналізу) та застосовуються у всіх напрямах діяльності.
	управлінські	полягають у застосуванні нових інструментів і методик та програмних продуктів, які спрямовані на оптимізацію управлінських рішень в страховому бізнесі, зокрема реінжиніринг.
	збутові	полягають в удосконалені та розробці нових каналів збуту з використанням сучасних технологій: створення Інтернет-магазинів, просування страхових продуктів через соціальні мережі, використання інших Інтернет- технологій.
	виробничі	націлені на зменшення витрат страхової компанії шляхом використання провідних досягнень науково-технічного прогресу.
	організаційні	дозволяють підвищити ефективності взаємодії з внутрішніми та зовнішніми стейкхолдерами шляхом застосування нових методів і технологій.

Продовження таблиці 1.3

	1	2
	процесні	полягають у впровадженні нового або значно поліпшеного способу організації основної, фінансової та інвестиційної діяльності страхової компанії, зокрема зміни в технології надання страхових послуг, оцінці страхових ризиків та страхових випадків, врегулювання страхових претензій та мають на меті зниження собівартості страхових послуг та витрат на просування страхових продуктів.
За рівнем значущості	базові	Засновані на фундаментальних досягненнях науки та техніки, що роблять можливим створення сучасних систем управління та розвитку страхового бізнесу та є передумовою виникнення нових галузей виробництва, перебудови суміжних виробництв, створення нових ринків.
	комплексні	полягають у використанні оптимальних існуючих практик, комплексу накопичених і перевірених як на міжнародному так і на внутрішньому страховому ринку наукових досягнень, які сприятимуть поліпшенню якості управління страховими компаніями та зростанню їх конкурентних переваг та сприяють розвитку й повнішому задоволенню існуючих потреб українського страхового ринку.

Зауважимо, що інновації в страхуванні тісно пов’язані із основними напрямами діяльності страховиків (створення страхового продукту, супровід страхових договорів, розширення каналів розповсюдження страхових послуг, організаційно-управлінська діяльність страховиків, взаємодія страхових компаній із зовнішніми контрагентами), об’єктів інновацій та видів інновацій. Вказаний взаємозв’язок наведений в табл. 1.4 [11,42]:

Таблиця 1.4 – Взаємозв’язок основних напрямів діяльності страховиків об’єктів та видів інновацій

Діяльність страховика	Об’єкт інновації	Вид інновації	Опис інновації
1	2	3	4
Супровід страхового продукту	Процеси, які забезпечують супровід страхового продукту	Продуктова, виробнича	Зміна технології процесів супроводу, з метою їх вдосконалення, автоматизації процесів за рахунок впровадження нових інформаційних технологій
Розвиток каналів збуту страхових послуг	Система просування страхових послуг	Продуктова, торгова	Створення нових каналів збуту страхових послуг шляхом залучення новітніх аналітичних і маркетингових методів дослідження страхового ринку

Продовження таблиці 1.4

1	2	3	4
Організаційно управлінська діяльність	Організаційно управлінські процеси	Процесна, управлінська	Використання нових методів організації та управління страхової компанії, впровадження передових інформаційних технологій для оптимізації управління бізнес-процесами компанії
Взаємодія з іншими елементами зовнішнього середовища	Процеси взаємодії	Процесна, організаційна, виробнича	Використання нових методів і технологій з метою підвищення ефективності взаємодії з елементами зовнішнього середовища

Як зазначає Шустер О. [13], спираючись на досвід функціонування страхового ринку України, вітчизняні страхові компанії переважно впроваджують продуктові інновації. Такий приорітет діяльності гальмує розвиток вітчизняних страховиків та їх конкурентоспроможність у порівнянні низькою з іноземними страховиками.

Данько Ю.І., Бровко С.В. [14] вважають, що інновації в страховій сфері сьогодні – це важлива конкурентна перевага страхових компаній. Також, науковці вважають, що активне впровадження інноваційних технологій в сферу страхування прискорює розвиток страхового ринку, таким чином підвищуючи його адаптивність, ефективність та конкурентоспроможність. Практика показує, що найкращі шанси на успіх у сучасному цифровому середовищі мають страхові компанії, які активно інтегрують інноваційні та цифрові технології в свої процеси. Крім того, погоджуємось із думкою Агрес О., Грициної О., Синявської Л. [15], що лише застосовуючи в страховій справі інновації, вітчизняні страхові компанії можуть складати успішну конкуренцію, а також нарощувати власний потенціал. В сучасних умовах глобалізації фінансових, зокрема і страхових ринків, виникає необхідність розробки ефективної системи управління інноваціями. Вважаємо, що оптимальна система управління інноваціями має враховувати як особливості страхових відносин як специфічного виду фінансових послуг, так і сучасні аспекти технічного та технологічного розвитку, а також запити страхувальників.

1.2 Організація системи управління інноваціями в страхових компаніях

Зауважимо, що традиційна модель ведення бізнесу у страховій сфері є досить консервативною, і особливого інтересу до цифрової трансформації не проявляла. Однак, вплив певних несприятливих подлій, зокрема пандемії, і наступних військових дій змушують страховиків звертати увагу на впровадеження інноваційних технологій, що в сучасних умовах є запорукою їх успішної діяльності.

Одним з напрямків інноваційного розвитку є впровадження нетрадиційних інноваційних способів поширення страхових послуг. При цьому змінюється характер послуг, а також загальна модель ведення бізнесу, що зумовлено зміною потреб страхувальників внаслідок вимог часу та значних цифрових трансформацій в суспільстві. В сучасних умовах страхувальники як покупці страхових послуг очікують спрощення купівлі страхових послуг. Також вони зацікавлені в можливості придбання страхових послуг в зручний для клієнта час, зокрема цілодобово, очікують швидкості і прозорості врегулювання страхових претензій. Крім того, цифрові технології в страхуванні здатні забезпечити споживачів чіткою і актуальною інформацією про страхові організації та існуючі страхові послуги [16].

Як зазначають Богріновцева, Л., Ключка, О., Заїчко, І. [17], Волосович С., Фоміна О. [18], Кулина Г. М. [19], для ефективного впровадження у практичну діяльність страхових компаній інноваційних технологій є необхідною розробка відповідної системи управління. До такої системи пред’являються достатньо високі вимоги щодо професійних знань, врахування тенденцій розвитку економіки України, та можливості інтеграції у комплексну систему управління страховою організацією. Також можна зазначити, що дієвим інструментом підвищення фінансових результатів діяльності страховиків є підходи та методики управління інноваціями.

Зауважимо, що активність страхових організацій з точки зору впровадження інновацій в страхову діяльність визначається здатністю страховика до активізації інноваційного потенціалу, обґрунтування і реалізації напрямків інноваційного розвитку. Однак слід зазначити, що імплементація інноваційних рішень потребує

вивільнення фінансових ресурсів. Крім того, визначальним є процес розробки послідовності управління інноваційними процесами страхової організації.

Вітчизняні дослідники Третяк Д. [21], Полчанов, А. Ю., Галатюк, К. О. [22], Сосновська О. О. [23] зазначають важливість побудови ефективної системи управління інноваційними процесами в страховому бізнесі. Дослідники визначають, що така система в сучасних умовах є ключовою складовою діяльності страхової компанії.

Підходи до управління інноваціями в страховій справі, які використовуються сучаими страховими організаціями наведено на рис.1.3:



Рисунок 1.3 – Сутність та підходи до управління інноваціями у страховому бізнесі

Як зазначають вітчизняні та зарубіжні дослідники, зокрема Tretjak, D. [29], Осадець С. С. [27], Braun, A., Jia, R. [30], Lanfranchi D, Grassi L. [31], Cosma S., Rimo G. [32], Kamenjarska T., Spremić M., Miloloža I. [33], запорукою

ефективного розвитку та функціонування страхової компанії є активне використання інновацій. Це, в свою чергу, дасть можливість страховій компанії швидко адаптуватись в умовах швидких, невідворотніх та несприятливих змін як зовнішнього так і внутрішнього середовища без суттєвих втрат.

Єгоричева С. Б., Таранець Б. В. [34] зазначають, що «управління інноваціями у страховому бізнесі являє собою систему взаємопов'язаних та взаємозалежних складових, які разом впливають на процес імплементації нововведень». Взагалі, цей процес управління має враховувати методи та принципи управління інноваційними процесами і спрямований на досягнення тактичних та стратегічних цілей страховика.

В цілому, система управління страховими інноваціями вимагає від страховиків ретельного та детального аналізу економічної ситуації в країні, стадії та інтенсивності розвитку вітчизняного страхового та фінансових ринків.

Відповідно, управлінський персонал страхової організації повинен мати доступ до повної інформації та ресурсів оточення страхової організації. Зазначимо, що результатом успішної реалізації завдань системи управління є інновації різних видів. В страховій сфері забезпечення безперервного, ефективного та стабільного інноваційного розвитку можливе лише за умов налагодження зворотнього зв'яку в системі.

Визначено, що ефективна взаємодія суб'єктів управління інноваційними проектами страхової компанії з існуючими об'єктами управління передбачає трансформацію ресурсів страховика. Крім того, управління страховими інноваціями має здійснювати спеціальний підрозділ управління інноваціями, в який можуть ввійти відділи управління та керівники рфзних ієрархічних рівнів та структурних підрозділів страхових організацій.

Специфіка страхування як виду підприємницької діяльності зумовлює особливості управління інноваційними процесами, у зв'язку з чим можна визначити певні особливості: з одного боку, необхідно враховувати специфічні риси розробки, вдосконалення та поширення страхових продуктів а з іншого потрібно враховувати вимоги НБУ стосовно регулювання страхової діяльності. Крім того, важливим є

здійснення моніторингу та контролю інноваційного процесу. Також зауважимо, що активним учасником інноваційного процесу є персонал страхової організації, який здатен генерувати нові ідеї, пов'язані із інноваціями.

Зауважимо, що порівняно із звичайним характером ведення страхового бізнесу інноваційна діяльність страховиків має високий ступінь ризику, які, до того ж можуть виникнути на будь-якому етапі.

У зв'язку з цим необхідно вчасно оцінити перспективність та ризикованість інновацій і оцінити їх доцільність, але й забезпечити сприятливі умови для імплементації різноманітних інноваційних технологій у страхову діяльність, що є можливим лише при системному характері інноваційних проектів [33]. Зазначимо, що в результаті реалізації ризиків поставлені цілі та задачі можуть бути невиконані, інноваційний процес може загальмуватись, а також може знизитись платоспроможність та фінансова надійність страховика.

Більше того, цілі та завдання управління страховими інноваціями формулюються страховиком в залежності від поставлених завдань в межах управління.

Вони є різними, і кожна з них вирішує конкретні питання щодо формування взаємовідносин між окремими підрозділами страховика, завданням яких є впровадження інноваційної діяльності. У зв'язку з цим, можна зробити висновок про те, що управління інноваціями в страховому бізнесі є надзвичайно складним завданням.

Узагальнимо думки дослідників, зокрема Старостіної А із співавторами [35], а також Crawford S., Zhao J., Freiling A., Littlewood, J. [36], Лакусти А. [10] і визначимо основні завдання управління інноваціями в страхуванні:

− проведення маркетингових досліджень ринку страхових інновацій, визначення характеристик ринку та властивостей інноваційних страхових продуктів;

− оцінювання можливості імплементації в діяльність страхових компаній інноваційних проектів;

− оцінювання ефективності та ступеня ризику інноваційних технологій;

− дослідження ефективності каналів збуту інноваційних страхових послуг;

− дослідження можливостей модернізації або вдосконалення існуючих послуг;

− зростання темпів розвитку страхової компанії та максимізації фінансових результатів, підвищення рівня конкурентоспроможності та розширення ринкової позиції компанії завдяки інноваціям.

Основні етапи організації управління інноваціями можна визначити так (рис.1.4):

Визначення мети впровадження інновацій, що є базисом для формування усі інші елементи системи управління інноваціями
Системний аналіз усіх наявних та потенційних можливостей страхової компанії до впровадження інновацій (фінансові ресурси, персонал, галузь, страховий портфель)
Формування часових рамок ведення інноваційної діяльності, визначення періоду досягнення поставлених завдань (максимального, найбільш оптимального, мінімального), оцінка ймовірності досягнення запланованого результату в прогнозовані часові рамки
Організація механізму управління інноваціями (формування команди, яка буде задіяна у процесі впровадження інновацій, розподіл повноважень між членами команди, визначення центрів відповідальності тощо)
Реалізація конкретних інноваційних заходів у межах визначених напрямів інноваційної діяльності страхової компанії
Визначення ефективності від впровадження інноваційних заходів у межах визначених напрямів інноваційної діяльності страхової компанії
Коригування заходів для досягнення мети та завдань.

Рисунок 1.4 – Етапи процесу управління інноваціями на рівні страхової компанії

Серед факторів, які впливають на необхідність та доцільність впровадження інновацій, можна виділити зовнішні та внутрішні. До зовнішніх чинників належать: політична ситуація, економічне зростання, законодавство, податки та науково-технічний прогрес. До внутрішніх належать фінансові ресурси компанії, ефективна система управління, кваліфікація персоналу, корпоративна культура та наявність інноваційних ідей (табл.1.5):

Таблиця 1.5 – Основні детермінанти інновацій у страховому бізнесі

Зовнішні	Внутрішні
поширення цифрової економіки - розвиток IT технології, 4 Промислова Революція - конкуренція (в окремих випадках гіперконкуренція) - демографічні зміни - зміна культури ризику в суспільстві - зміна структури страхового інтересу - державна ініціатива (програми підтримки, нормативно-правове поле) - зростання вартості життя та здоров'я людини - захист прав інтелектуальної власності - податкові преференції для інноваторів	– асиметрія інформації між учасниками страхових відносин - поява нових ризиків та зростання існуючих - зростання вартості обслуговування страхових продуктів - зростання масивів даних та потреба їх швидкого опрацювання - потреба прийняття швидких рішень в умовах невизначеності - підвищення вимог до безпеки та захисту персональних даних клієнтів - сприйняття менеджментом та акціонерами компанії

З метою формування інноваційного розвитку, вітчизняним страховим компаніям в сучасних умовах рекомендовано вдосконалювати бізнес-процеси відповідно до умов та вимог зовнішнього середовища. Дієвим інструментом досягнення подібної мети є реінжиніринг, під яким розуміють формування взаємозалежного комплексу управлінських та організаційних заходів для проектування інноваційних бізнес-процесів.

На впровадження страхових інноваційних технологій впливає динамічність страхового ринку як економічного середовища, на якому постійно змінюються умови страхових послуг, які пропонують страховики; з'являються нові послуги, канали продажів та способи залучення споживачів. Слід зауважити, що зміни середовища страхового ринку можуть зачіпати основи діяльності компанії та безпосередньо впливати на її діяльність, або стосуватись властивостей певної послуги або виду продажів.

Також зазначимо, що застосування інноваційних підходів в різних сферах діяльності страхових компаній є запорукою успішного її функціонування в сучасних умовах. У зв'язку з цим страховий ринок України можна охарактеризувати як той, що знаходиться на початковій стадії інноваційного розвитку. Таким чином, визначення тенденцій та можливостей ринку з точки зору впровадження інновацій є перспективою майбутніх досліджень.

В умовах скорочення страхового ринку страхові компанії приділяють значну увагу персоналізації страхових послуг, зокрема задоволенню потреб клієнта й покращенню страхових послуг. У зв'язку з цим застосування інноваційних інструментів, проектів та технологій дасть можливість страховикам створювати максимально персоналізовані та індивідуалізовані страхові продукти. Такі послуги з одного боку враховують персональні характеристики та характерні риси кожного страхувальника, а з іншого є привабливими і для страхових компаній. Вигода для страховиків полягає із покращенням оцінки рівня ризиків та вдосконаленням методик та результатів розрахунку розмірів страхових тарифів.

1.3 Цифровізація страхового бізнеса

Не викликає заперечень твердження, що цифрова трансформація страхової галузі є запорукою успішної конкурентспроможної діяльності страховиків. Позитивний ефект досягається завдяки автоматизації рутинних щоденних операцій страховиків та ефективного інформаційного забезпечення. Ефективне впровадження цифрових страхових технологій є рушільною силою розвитку страхового ринку, що в свою чергу дає можливість страховикам забезпечити високу конкурентоспроможність на страховому ринку та забезпечити власну безпеку в економічному просторі.

Як зазначають Татаринцева Ю. Л. [37], Боженко В.В., Пігуль Є.І [38], в сучасних умовах цифровізація страхових операцій є одним із драйверів розвитку страхового ринку, оскільки впровадження інноваційних цифрових технологій забезпечує страховим компаніям вагомі конкурентні переваги. Серед них прискорення та підвищення якості прийняття управлінських рішень, підвищення якості ризик-менеджменту в страхуванні і більш ефективне виявлення та протидія шахрайству.

Дослідженням питань впровадження цифрових технологій в страхову діяльність присвячені роботи вітчизняних дослідників, зокрема Карнаушенко А.С.,

Петренка В.С., Боровік Л.В. [39], Мельник О.В. [40], Приказюк Н.В., Моташко Т.П із співавторами [41], Пікус Р.В., Винокурової К.Ю [42], Кучерівської С. С. [43] та інших. Житар М. [44], а також Марина А., Пеценко М. [45] наголошують на тому, що в умовах військових дій впровадження цифрових технологій в страхову галузь є актуальним питанням.

Вважаємо, що впровадження інноваційних цифрових технологій для страхових організацій здійснюється головним чином для підвищення якості та модернізації страхових послуг, а також підвищення ефективності основних бізнес-процесів страховиків. Цифровізація страхової діляьності є дієвим фактором підвищення платоспроможності та конкурентоспроможності страховиків. Саме тому впровадження цифрових технологій є запорукою ефективного розвитку та життєздатності в цілому страхового ринку в Україні. Однак, як зазначає Комісарова А. С. [46], цифрові технології впливають на бізнес-процеси страхування, але не змінюють його механізму та економічної сутності.

Визначимо основні переваги цифровізації страхування:

- трансформація існуючих бізнес-стратегій страховиків та розширення кола страхувальників;
- формування позитивного іміджу та репутації страховика;
- забезпечення фінансових результатів, оптимальної структури управління та фінансової стійкості страховика.

Федорович І.М виділяє у процесі розвитку цифровізації такі етапи [47]:

Перший етап – розробка цифрових технологій для певних завдань, що дозволяє вдосконалити окремі напрямки страхової діяльності;

Другий етап –впровадження унівесальних або спеціалізованих платформ, для розв’язання певних задач;

Третій етап – впровадження мереж на різних рівнях, які допомагають поєднувати необхідні обчислювальні платформи. Така побудова архітектури сприяє збільшенню їх спільної функціональності, а також створенню нових бізнес-моделей.

Аналіз літературних даних дозволяє визначити основні тренди страхових технологій. Зокрема, перспективними та привабливими технологіями можна вважати [48,49]:

− P2P страхування (передбачає можливість для страхувальників об'єднатися в схожі групи по ряду ознак і організувати загальний страховий фонд, з якого здійснюються виплати при настанні страхових випадків).

− «Активоване за запитом» страхування активує страховий поліс у разі необхідності, при цьому сплата визначається за період тривалості страхового полісу.

− Страхова телематика —технологія віддаленого аналізу особистісних даних застрахованої особи, зокрема стилю водіння або показників стану здоров'я тощо.

− Агрегатори страхових послуг і пропозицій дозволяють укласти договір страхування за найвигіднішими умовами, і при цьому отримати акційні пропозиції і спеціальні знижки від провідних страхових компаній.

Аналіз робіт дослідників Шубенко І. А. [50], Панченко О., Садчикової І. [51], Базилевича В., Приказюк В., Лобової О. [52], Заволоки Ю., Єфременко А., Малашенко Ю. [53], Чуницької І., Ясентюк А. [54], Чвертко Л., Корнієнко Т., Вінніцької О. [55], Сосновської О. [56,57], дозволив виділити такі основні тенденції цифровізації на страховому ринку України:

1. Активне впровадження діджіталізації у сфері «non-life» страхування внаслідок концентрації українського страхового ринку саме в цій сфері.

2. Розширення системи цифрового страхування, зокрема комплексу страхових технологій (страховий калькулятор, онлайн-оплата страхових внесків, онлайн консультація або консультація у відеорежимі тощо).

3. Розвиток мобільного страхування.

4. Впровадження телематики у страхуванні.

5. Використання для обробки та зберігання сховищ даних страхової організації хмарних технологій.

6. Вдосконалення системи обслуговування страхувальників та попередження шахрайських дій шляхом запровадження автоматизованих інформаційних систем перевірки договорів страхування.

З іншого боку, Гавадзін Н.О., Запуклий Р.І., Григорська Н.М., Гребенюк Н.В. [58], Мандра Н.Г., Лактіонова О.Ю. [59], Попова Л.В. [60], Кожухар Н. М. [61], Шишкіна О. [61] зазначають, що перспективними напрямками розвитку цифрових технологій у страховій сфері є індивідуалізація, інтернетизація та діджиталізація.

Інтернетизація страхових послуг надає можливість страхувальникам придбати страхові продукти через Інтернет-ресурси або через інтернет-магазини. В умовах вітчизняного страхового ринку переважна більшість компаній ризикового страхування здійснюють реалізацію послуг онлайн, зокрема через «онлайн-кабінет», в якому страхувальник може ознайомитись із інформацією про умови договору, сплачену страхову премію, а також інформацію про дію або закінчення договору страхування.

Персоналізація у страхуванні передбачає розробку системи індивідуальних страхових послуг та тарифів, здійснення оцінювання ризиків та інших умов страхових договорів, для чого застосовуються технології обробки об’ємних баз даних. В цьому сенсі найбільш зручною та перспективною є технологія Big Data, яка спрощує обробку інформації про існуючих та потенціальних страхувальників та застраховані об'єкти. Як зазначено в роботі [63], технології великих даних дають можливість персоналізувати страхові поліси для окремих сегментів страхувальників. Крім того, ефективною є таргетована розсилка та використання CRM-систем, що дозволяє ефективно налагодити активну комунікацію з клієнтами.

Система методик та інструментів персональної оцінки ризиків за договорами страхування та умов страхування за кожним окремим договором із застосуванням збору інформації про страхувальників та об'єкти страхування є головною ідеєю індивідуалізації страхової сфери. Остання передбачає також складання індивідуальних профілів страхувальників.

Дослідженням Іншуртех галузі та її перспектив присвячено роботи багатьох зарубіжних та вітчизняних дослідників: Carbone M. [63], Perrott G., [63], Rixford L. [63], Mohan D. [63], Мазаракі А., Волосович С. [63], а також в роботах [70-77]. Іншуртех (InsurTech) створює інноваційні продукти та послуги в страхуванні та передбачає застосування ІТ-інновацій та нових технологій зокрема штучний

інтелект, аналіз великих даних, кібербезпеку, мобільні додатки та інші цифрові рішення для оптимізації страхових процесів. Ключові аспекти іншуртеху можна визначити так (табл 1.6) [70]:

Таблиця 1.6 – Ключові аспекти іншуртеху

Цифровізація процесів	Перехід від традиційних паперових документів до цифрових платформ для укладання договорів, оформлення страхових полісів та врегулювання збитків.
Технології штучного інтелекту (ШІ)	Використання ШІ для аналізу ризиків, автоматизації процесів, надання персоналізованих пропозицій та покращення обслуговування клієнтів.
Аналітика великих даних (Big Data)	Збір та аналіз величезних масивів даних для кращого розуміння поведінки клієнтів, точнішого оцінювання ризиків та створення більш ефективних страхових продуктів.
Мобільні технології:	Розробка мобільних додатків, що дозволяють клієнтам легко оформлювати страховку, керувати полісами, отримувати консультації та повідомляти про страхові випадки в режимі онлайн.
Кібербезпека:	Забезпечення захисту даних клієнтів та бізнес-процесів від кіберзагроз, що є критично важливим у цифрову епоху.
Телематика в автострахуванні	Використання GPS-трекерів та інших пристроїв для моніторингу стилю водіння, що дозволяє розраховувати індивідуальні страхові тарифи.

Серед технологій, які використовують сучасні страхові компанії, можна виділити найважливіші [58-61]:

− штучний інтелект і машинне навчання зумовлює підвищення точності актуарних розрахунків, а також швидке виявлення випадків шахрайства;

− інтернет речей передбачає отримання реального часового потоку даних про стан об'єктів страхування;

− блокчейн створює безпечні та надійні механізми збереження та обміну даними, внаслідок чого зменшуються ризики фальсифікації документів та витрати на їх обробку;

− хмарні сховища зберігають та обробляють великі обсяги даних, що забезпечує мобільність та гнучкість в роботі;

− кіберзахист захищає системи від кібератак та забезпечує безпеку клієнтських даних.

В сучасних умовах відбувається активне впровадження штучного інтелекту в страховий бізнес (рис. 1.5) [77,78]:



Рисунок 1.5 – Вплив штучного інтелекта на страховий ринок України в контексті задоволення потреб ключових суб’єктів страхування

Технології штучного інтелекту являють собою широкий спектр методів та інструментів, які дозволяють комп'ютерним системам виконувати завдання, що зазвичай вимагають людського інтелекту, такі як навчання, прийняття рішень, розпізнавання образів та обробка природної мови. Ці впровадження глибоко трансформують страхову галузь, автоматизуючи процеси, підвищуючи точність та ефективність, а також покращуючи клієнтський досвід.

Однак, слід зазначити, що незважаючи на значні переваги, впровадження штучного інтелекта в страхуванні також пов'язане з викликами, такими як необхідність розробки регуляторних норм, забезпечення конфіденційності даних, а також ризики, пов'язані з алгоритмічними помилками чи упередженнями.

Проте міжнародні інвестори бачать великий потенціал у технологіях InsurTech та ШІ, що свідчить про їхнє широке поширення в майбутньому. Український страховий ринок також поступово інтегрує ці технології, зокрема чат-боти, механізми машинного навчання та Big Data.

Зміст використання окремих технологій штучного інтелекту в страхуванні наведено у табл. 1.7:

Таблиця 1.7 – Зміст використання окремих технологій штучного інтелекту в страхуванні

Технологія ШІ	Напрями використання в страховій діяльності
Машинне навчання (ML)	- Індивідуалізована модель андерайтингу та протидія шахрайству.
Програмні додатки (Digital Insurance)	- Мінімізація операційних помилок шляхом здійснення онлайн документообіг. - Створення особистого кабінету страхувальника. - Інструмент здійснення онлайн-продажів та електронних розрахунків. - Оформлення та пролонгація страхових полісів онлайн
Чат-боти, генеративний голосовий онлайн-консалтинг	- Полегшення отримання необхідної інформації страхувальникам. - Покращення якості обслуговування клієнтів та забезпечення постійного зворотного зв'язку. - Нівелювання соціально-психологічної, емоційної дистанції.
Технології розподіленого доступу (Blockchain)	- Пришвидшення андеррайтингу та оптимізація бізнес-процесів
Big Data	- Обробка великого масиву інформації; - Розробка індивідуальних страхових тарифів на основі обробки статистичних та індивідуальних даних. - Проведення актуарного аналізу.
Chat GPT	– Розробка фінансової, маркетингової стратегій та інноваційних страхових продуктів для визначених сегментів клієнтів.
Телематика	– Віддалений аналіз персональних даних застрахованої особи. - Розробка ексклюзивних страхових програм. - Розробка індивідуальних страхових тарифів на основі вивчення поведінки страхувальника за допомогою телематичних пристроїв та технології віддаленого моніторингу.

Однак, сучасний стан економіки та безпекові фактори стримують процеси впровадження нових технологій на страховому ринку України. Саме тому, необхідно проводити обґрунтовану державну політику у сфері страхування, яка буде спрямована на підтримку розвитку вітчизняних страховиків, які використовують інноваційні технології. Також, враховуючи низький рівень фінансової грамотності населення, особливу увагу державі необхідно звернути на підвищення рівня страхової культури населення та підвищення його довіри до страхового сектора економіки. Також рекомендується поступово імплементувати успішний досвід впровадження InsurTech міжнародних страховиків в практичну діяльність вітчизняних страхових компаній.

Виділимо фактори, які стримують розвиток цифровізації страхового ринку [40]:

– Висока вартість впровадження новітніх технологій;

– низький споживчий попит на страхування, яке використовують новітні цифрові технології;

– необхідність постійної адаптації інноваційних технологій до відповідних страхових послуг;

– недостатній рівень кваліфікації кадрів страхових компаній у відповідній галузі;

– прояви страхового шахрайства;

– загальний низький рівень довіри до страхових інститутів та страхової культури.

В сучасних умовах цифрові технології застосовуються для автоматизації бізнес-процесів страховика, зокрема бухгалтерського обліку, андерайтингу, реалізації страхових продуктів і врегулювання страхових претензій.

Ефективне функціонування сучасного страхового ринку неможливе без використання цифрових технологій, адже вони створюють нові можливості для його розвитку. Багато українських страхових компаній вже усвідомили переваги цифрового страхування, оскільки впровадження цифрових інновацій на страховому ринку дозволяє страхувальникам зрозуміти, що вони працюють з компанією, яка використовує новітні інструменти та технології для надання найкращих послуг. Водночас цифровізація на страховому ринку допомагає страховикам краще виконувати свою роботу, прискорює ввведення нових продуктів на ринок, а страхувальникам - отримувати кращі умови та послуги страхування.

В сучасних умовах цифрові технології застосовуються для автоматизації бізнес-процесів страховика, зокрема бухгалтерського обліку, андерайтингу, реалізації страхових продуктів і врегулювання страхових претензій.

Таким чином, діджиталізація страхового бізнесу полягає у використанні сучасних механізмів та цифрових інструментів у основних та допоміжних бізнес-процесах страхових компаній. Такому напряму впровадження інновацій характерні нові технології розробки та просування страхових продуктів, бездротові технології обміну інформацією.

Тому продовження цифрової трансформації страхової галузі є основним драйвером розвитку українського страхового ринку в найближчому майбутньому. Діджиталізація страхових бізнес-процесів стає ефективним важелем управління ризиками, який відповідає потребам усіх учасників страхового ринку.

Висновки до розділу 1

В сучавсних умовах існуюча модель страхового бізнесу вимагає активного впровадження інновацій у практичну діяльність, про цьому основна увага приділяється вдосконаленню страхових послуг та задоволення вимог клієнтів. Інноваційні технології стосуються не лише вдосконадлення страхових продуктів, але і каналів поширення страхових послуг, технології управління страховою організацією тощо.

Застосування інноваційних інструментів та технологій дозволить страховим організаціям створювати продукти, які враховуватимуть запити та особливості кожного страхувальника та залишатимуться привабливими для самих страхових компаній, оскільки більш точно враховуватимуть рівень ризиків та розміри страхових тарифів.

Однак, в сучасних умовах існують фактори, які стримують процеси впровадження нових технологій на страховому ринку України. Саме тому, державна політика має підтримувати розвиток вітчизняних страховиків, які використовують інноваційні технології.

Страховикам доцільно поступово імплементувати технології InsurTech та цифрові технології в практичну діяльність.

2 ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ В УКРАЇНІ

2.1 Аналіз сучасного стану розвитку вітчизняного страхового ринку

Страховий ринок є важливою частиною фінансової системи України, головним завданням його є забезпечення захисту економічних та соціальних інтересів фізичних, юридичних осіб та держави. Ефективність розвитку страхового ринку зумовлює сприятливий інвестиційний клімат в країні, рівень фінансової стійкості та загальну економічну безпеку. Аналіз поточного стану страхового ринку дозволяє оцінити ефективність функціонування страхових компаній, виявити як позитивні, так і негативні ключові тенденції, та визначити перспективи подальшого розвитку страхової галузі. В сучасних умовах на страховому ринку України активно застосовуються інноваційні технології, що обумовлено, з одного боку, викликами часу, зокрема пандемією та військовими діями на території України, а з іншого – невідворотнім розвитком сучасних інноваційних цифрових технологій, що вимагає постійного перегляду методів та інструментів управління та форм взаємодії на ринку страхування. Зауважимо, що застосування інноваційних технологій передбачає не лише впровадження цифрових технологій, а і розробку інноваційних страхових послуг, застосування ефективних форм управління страховими організаціями, а також розвиток каналів збуту.

Проаналізуємо поточну ситуацію на страховому ринку України впродовж 2022-2024 рр.

Для оцінки розвитку страхового ринку та його ролі в економіці країни застосовуються показник проникнення страхування (IPR) (співвідношення обсягу страхових премій до ВВП) (рис. 2.1):

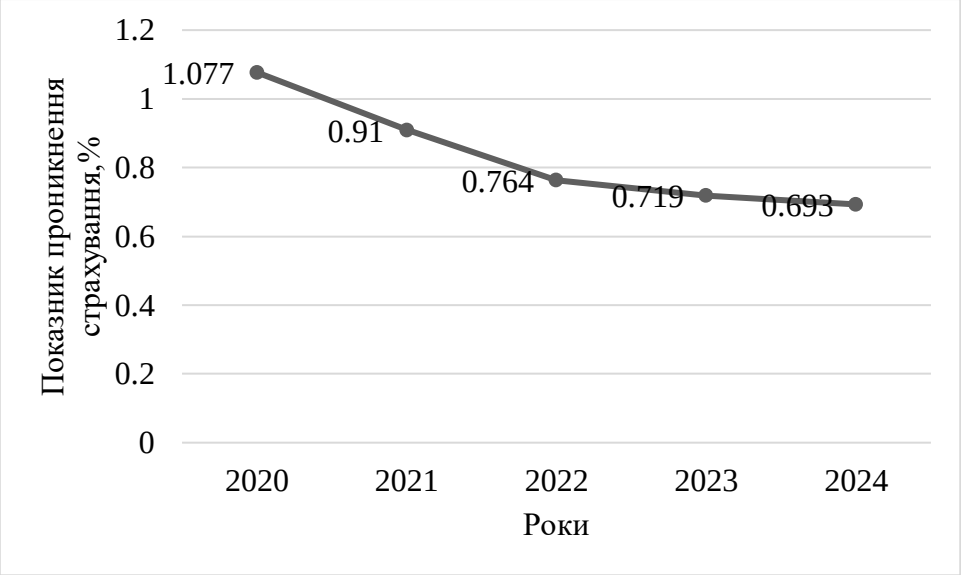


Рисунок 2.1 – Динаміка показника проникнення страхування в економіку України у 2020-2024 рр.

Бачимо, що в 2021 р спостерігалось зниження показника проникнення страхування порівняно із 2020 р. (0,91 % та 1,08 відповідно), у 2022-2024 рр. падіння цього показника продовжилось. У 2024 р. показник проникнення страхування в Україні знизився до 0,69% з 0,72% у 2023 р. Це вказує на незначне скорочення частки страхових премій у ВВП порівняно з попереднім роком, незважаючи на номінальне зростання страхового ринку в гривневому еквіваленті.

Низьке значення показника проникнення в Україні порівняно із Європейськими країнами свідчить про нерозвинутість страхового ринку та значно нижчі темп зростання валових страхових премій, ніж валового внутрішнього продукту.

Показник щільності страхування у 2020 р. досяг рівня 13,75 %, у 2021 р. відбулося незначне зростання показника щільності страхування, який, у порівнянні з 2020 роком, зріс на 4,4 % або на 1,8 дол. США і склав 42,64 дол. США. Зауважимо, що внаслідок певних несприятливих факторів (високі темпи міграції населення, значні втрати, пов'язані із бойовими діями на території України), показник щільності страхування у 2022 р. важко визначити. Але, в цілому значення показника щільності страхування Українського страхового ринку мають достатньо низький

рівень. Найвищий показник щільності страхування спостерігається у країнах Євросоюзу.

Сучасна економічна ситуація в Україні, яка обумовлена військовою агресією та кризовим станом, обмежує можливості сталого розвитку страхового ринку. В умовах воєнного стану особливого значення набуває питання визначення стану страхового ринку та проблем, які стримують його розвиток.

Одним із важливих показників розвитку страхового ринку є кількість страховиків, які працюють у цій сфері. Динаміка загальної кількості страхових компаній на українському страховому ринку наведена у табл. 2.1[79].

Таблиця 2.1 – Динаміка кількості страхових компаній в Україні у 2022-2024 рр., од.

Показники	2022 р.	2023 р.	2024 р.	Зміни 2024 р. до 2022 р.	
				абсолютні	відносні
Non life	116	89	55	61	52,59
Life	12	12	10	2	16,67
Всього страховиків	128	101	65	63	49,22

Аналіз зміни кількості страхових компаній в Україні впродовж 2022-2024 рр. свідчить про суттєве скорочення страхового ринку. Можна побачити, що загальна кількість страховиїх організацій скоротилась на 63 одиниці (або на 52%). Зауважимо, що суттєве скорочення відбулось серед компаній ризикового страхування, кількість яких зменшилася на 61, тоді як страховиків життя стало менше лише на 2.

Подібна ситуація може бути наслідком консолідації ринку, свідчити про вихід малоефективних гравців або про вплив економічних та регуляторних факторів. З іншого боку, зменшення кількості страхових компаній на вітчизняному страховому ринку можна пояснити економічною та політичною нестабільністю в країні: повномасштабною війною, втратою значної території країни, пандемією COVID-19, посиленням контролю та зміною регуляторних вимог Національного банку України.

Аналіз динаміки кількості страхових організацій свідчить про домінування компаній з ризикового страхування, які у 2024 р. займають переважну частку ринку (близько 90%), що свідчить про наявність попиту на послуги ризикового страхування, зокрема страхування майна, здоров'я та відповідальності тощо. Водночас кількість компаній, що пропонують накопичувальне страхування, залишається обмеженою.

Також можна побачити зростання концентрації страхового бізнесу. За 12 місяців 2024 р. частка за загальною сумою валових страхових премій (з ризикового та накопичувального страхування) становила: перших 3-х страхових компаній – майже 25%; перших 5-ти страхових компаній – 37,3%; перших 10-ти страхових компаній – 63,8%.

А частка трьох найбільших ризикових страховиків за обсягом страхових премій за результатами 2024 р. становить майже 27 %, п’яти найбільших ризикових страховиків – майже 42%, а десяти – 71%.

На ринку страхування життя найбільша компанія за сумою валових премій має частку 48,8% від загальних валових премій на цьому ринку (за результатами IV кварталу ця компанія збільшила свою частку на 0,3 в.п.).

Також зауважимо, що частка ТОП-3 класів страхування становила 58,22%, а частка ТОП-5 класів страхування за сумою валових страхових премій за результатами 2024 р. становила більше 76% (табл 2.2):

Таблиця 2.2 – Частка ТОП-5 класів страхування

Клас страхування	КАСКО	ОСЦПВ (внутрішні договори)	Здоров’я (медичне страхування)	Зелена картка	Класичне накопичувальне страхування життя
Частка,%	25,10	19,95	13,16	10,41	7,42

Слід зауважити, що у 2025 р. автомобільні види страхування (КАСКО, ОСЦПВ, «Зелена картка») зберегли провідні позиції за обсягом страхових премій серед інших ризикових видів (рис.2.2) [79] за даними [80]:

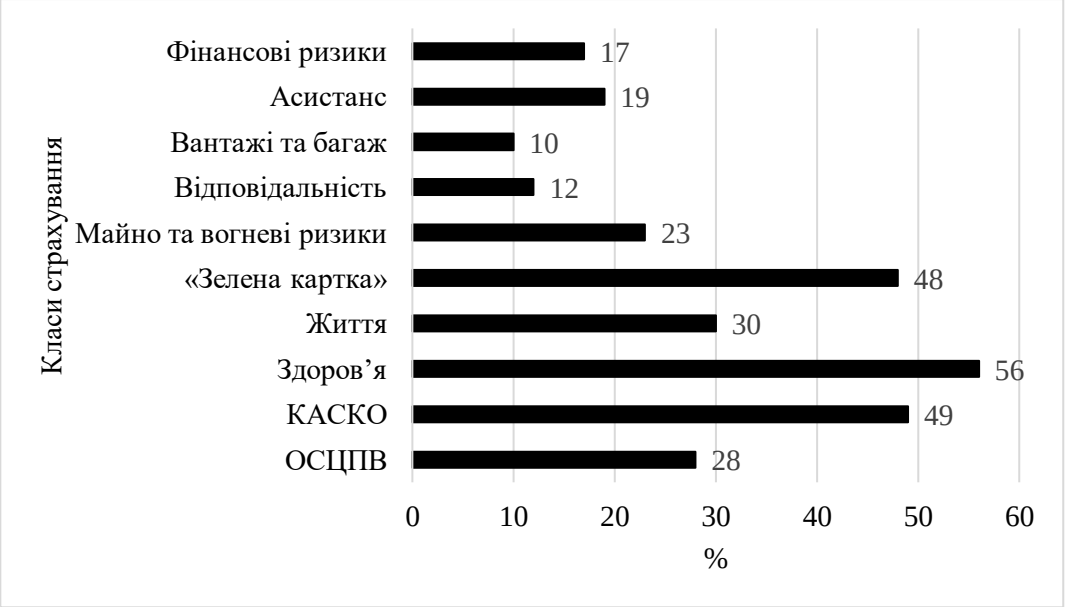


Рисунок 2.2 – Страхові премії та виплати за найпоширенішими класами страхування

Також відзначимо, що за даними [81] надходження страхових внесків з страхування КАСКО за 6 міс. 2025 р. зросли на 22%, внески з страхування майна зросли на 57%, внески із страхування «Зелена картка» за цей період зменшились на 1,7%, внески з страхування життя збільшились на 6%.

В той же час сума надходжень внесків за обов'язковим автострахуванням зросла на 122%, за страхуванням здоров'я збільшилась на 10%, з добровільного медичного страхування зросла на 26%,з асистансу та страхування туризму збільшилась на 135%. Зауважимо, що зростання суми надходжень страхових внесків з ОСЦПВ, можливо, було спричинено змінами в законодавстві, що дозволили ринкове ціноутворення. Також слід відзначити, що власники транспортних засобів купували менше українських страхових полісів, замінюючи їх продуктами страховиків ЄС, із-за того, що в деяких державах ЄС було ввдено обмеження на період перебування автомобілів з українською реєстрацією. Можна побачити, що саме в галузях автомобільного страхування та медичного страхування відбувається активне впровадження цирових технологій.

Подібні тенденції спостерігаються також у зміні величини активів і резервів, а також інших фінансових показників страховиків на страховому ринку України. На

рис. 2.3 представлена динаміка показників активів і резервів у 2022-2024 рр., що дає змогу оцінити фінансову стійкість та можливості страхових компаній забезпечувати свої зобов’язання перед клієнтами [79].

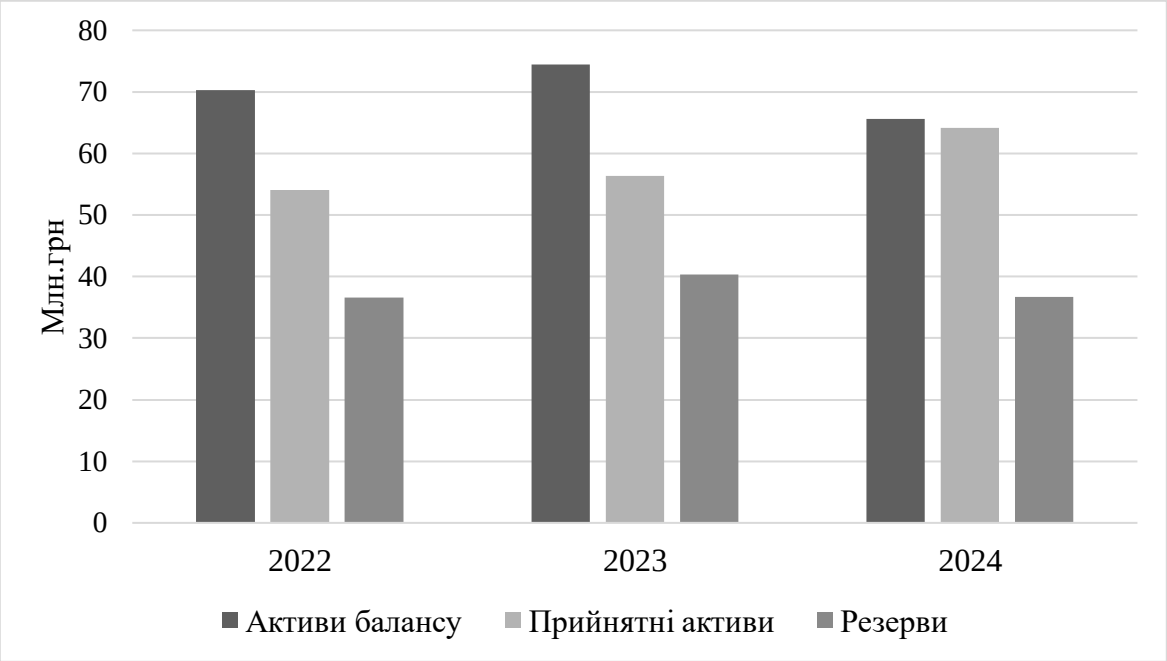


Рисунок 2.3 – Динаміка активів і резервів страховиків у 2022-2024 рр., млрд грн

Впродовж 2022-2024 рр. спостерігається нестабільна динаміка активів і резервів страховиків в Україні, що може бути пов’язано із скороченням кількості страховиків, економічною нестабільністю та змінами в структурі страхового ринку.

Можна побачити, що у 2023 р. активи балансу страховиків досягли максимального значення (74,4 млрд грн), проте в 2024 р. вони знизилися до 65,6 млрд грн, що свідчить про зменшення загальних фінансових ресурсів компаній на страховому ринку. Аналогічну поведінку демонструє динаміка прийнятних активів, які після деякого зростання в 2023р. (до 56,4 млрд. грн) зменшилися до рівня 64,2 млрд грн у 2024 р.

Загальна сума страхових резерів зазнала коливань: після зростання у 2023 р. до 40,5 млрд. грн., спостерігалось падіння в 2024 р. до рівня 36,6 млрд грн.

Аналіз основних показників діяльності страхових компаній України у 2022-2024 рр. дозволяє оцінити тенденції розвитку ринку та зміни в його структурі (табл.2.3):

Таблиця 2.3 – Динаміка основних показників розвитку страхового ринку України у 2022-2024 рр. [79].

Показники	2022 р.	2023 р.	2024 р.	Зміна 2024 р. до 2022 р.	
				Абсолютна	Відносна
Активи страховиків по балансу, млн грн	70 298,27	74 412,23	65 623,33	-4 674,94	93,35
Сформовані страхові резерви, млн грн	41 000,58	46 781,21	36 653,66	-4 346,92	89,40
Власний капітал, млн грн	19 594,06	22 795,53	26 504,46	6 910,40	135,27
Кількість укладених страхових договорів, шт.	88 002,98	94 821,50	89 962,11	1 959,14	102,23
Валові страхові премії, млрд грн	39 661,77	47 014,74	53 078,91	13 417,13	133,83
Валові страхові виплати, млрд грн	13 001,40	16 867,33	20 861,42	7 860,02	160,46
Рівень валових виплат, %	32,78	35,88	39,30	6,52	-

У 2022-2024 рр. ринок страхових послуг України зазнав змін як у фінансових показниках, так і в кількісних характеристиках. Динаміка показників розвитку страхового ринку України відображає вплив економічних факторів, законодавчих змін та адаптації страховиків до ринкових умов, а також свідчить про зниження фінансової стабільності галузі. Незважаючи на коливання показників розвитку страхового ринку України, слід зауважити, що кількість укладених договорів залишалася більш-менш стабільною, що може свідчити про збереження попиту на страхові послуги. При цьому загальний обсяг активів страховиків зменшився на 6,65%, а страхові резерви скоротилися на 10,6%. В той же самий час можна побачити значне зростання власного капіталу страховиків внаслідок переоцінки активів або докапіталізації.

В загальному підсумку страховий ринок України демонструє змішані тенденції, які вказують на тривалий, хоча і повільний розвиток: з одного боку знижуються активи та резерви, а з іншого зростають обсяги надходжень страхових

премій, страхових виплат і загальної суми власного капіталу. Позитивною тенденцією є активізація ринку та підвищення рівня страхових відшкодувань, про що свідчить значне зростання обсягу валових страхових премій на 33,83% та страхових виплат на 60,46%.

Зміна основних показників страхового ринку України у 2022-2024 рр. представлена в табл. 2.4 [79] :

Таблиця 2.4 – Показники страхового ринку України в 2022-2024 рр.

Показники	Роки			Темпи зростання	
	2022	2023	2024	2023/2022	2024/2022
Валові страхові премії, млн. грн	39616	34141	47014	0,86	1,38
Валові страхові виплати, млн. грн	13001	12027	16876	0,93	1,40
Рівень валових виплат,%	32,82	35,2	35,9	1,07	1,02
Рівень чистих виплат,%	33,2	35,7	36,4	1,08	1,02

Впродовж 2022-2024 рр. спостерігається зростання обсягів надходжень валових страхових премій: з 35 616 млн грн у 2022 р. до 47 014 млн грн у 2024 р. Валові страхові виплати зростають з 13 001 млн грн у 2022 р. до 16 867 млн грн у 2024 р., одночасно із цим впродовж вказаного періоду зростає рівень валових виплат (32,82% у 2022 р., 35,9% у 2024 р.).

Аналогічну тенденцію до збільшення демонструє рівень чистих виплат, який характеризує співвідношення рівня виплат до премій. При цьому у 2024 р. він досягає рівня 36,4%, що свідчить про активний розвиток страхового ринку, підвищення довіри клієнтів до страхових компаній та зростання виплат за страховими зобов’язаннями.

Розглянемо структуру загального страхового портфеля за ризиковими класами страхування, що дозволяє визначити найбільш популярні серед споживачів напрями страхування, а також визначити тенденції зміни питомої ваги окремих класів страхування у загальному обсязі (табл.2.5)(за даними [79]):

Таблиця 2.5 – Структура загального страхового портфеля за видами страхування в Україні за 2022-2024 рр., %

Види страхування	2022 р.	2023 р.	2024 р.
ОСЦПВ	16	16	17
Зелена картка	9	10	10
КАСКО	19	20	23
Медичне (безперервне страхування здоров'я)	14	11	12
Страхування від нещасних випадків	4	3	3
Страхування майна	7	6	5
Страхування фінансових ризиків	3	4	2
Страхування життя	13	13	12
Інші види страхування	15	17	15
Всього	100	100	100

Аналіз структури загального страхового портфеля в Україні за 2022- 2024 рр. свідчить про збереження домінування автострахування. Частка КАСКО зросла з 19% у 2022 р. до 23% у 2024 р., що вказує на підвищений попит на добровільне страхування транспортних засобів. ОСЦПВ також демонструє поступове зростання, досягнувши 17% у 2024 р.

Водночас, спостерігається незначне зменшення частки страхування майна та страхування фінансових ризиків, що може свідчити про зміну пріоритетів страхувальників. Загалом структура страхового портфеля залишається стабільною, із переважанням страхування автомобілів та медичного страхування.

Аналіз динаміки страхових премій за видами страхування життя у провідних компаніях України у 2022-2024 рр. свідчить про нестабільність ринку страхування життя в Україні.

Страхова організація ПрАТ «СК «УНІКА» збільшила обсяг надходжень страхових премій на 3,3 млрд грн (темп росту 795,58%) і суттєво розширила свої позиції на ринку. Позитивну динаміку щодо надходжень страхолвих премій продемонстрували компанії «МетЛайф» і «КД Життя», із темпами росту 31,46% та 25,51% відповідно, в той же час страхові організації «ГРАВЕ Україна» та «АСКА-ЖИТТЯ» зазнали значного скорочення обсягів надходжень страхових премій до рівня 68,83% і 54,17% відповідно. Загальний темп росту страхових премій вищеназваних компаній становив 18,67%. Наведені цифри є свідченням поступового

зростання інтересу та відновлення довіри до страхування життя на українському страховому ринку.

Проаналізуємо лідируючі позиції на ринку страхових послуг зі страхування життя (табл. 2.6) (за даними [79]):

Таблиця 2.6 – Динаміка, темп росту та зміни по страхових преміях по страхуванню життя у 2022-2024 рр

№	Страховик	Страхові премії, тис. грн		Темпи росту страхових премій, %	Страхові виплати, тис. грн 2024 р.	Викупна сума 2024 р.	Кількість договорів за 2024 р.
		2024 р.	2023 р.				
1	МЕТЛАЙФ	2 791 800	2 488 695	12,18	506 861	179 291	383 956
2	ГРАВЕ УКРАЇНА СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ	688 023	580 367	18,55	285 888	32 442	13 041
3	УНІКА ЖИТТЯ	398 217	357 247	11,47	192 161	28 969	33 902
4	PZU УКРАЇНА СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ	394 685	401 220	-1,63	55 557	34 179	160 859
5	ARX LIFE	327 210	308 247	6,15	61 634	46	79 746
6	ФОРТЕ ЛАЙФ	95 671	101 714	-5,94	15 284	1 640	1 960
7	КД-ЖИТТЯ	67 012	57 654	16,23	15 731	3 943	1 086
		4 762 618	4 295 144	10,88	1 133 116	280 510	674 550

Аналіз динаміки страхових премій за класами страхування, відмінними від страхування життя, у провідних українських компаніях за 2022-2024 рр. демонструє стійку тенденцію зростання. Найбільший приріст премій спостерігається в АТ «СГ «ТАС» (приватне), де обсяг премій зріс удвічі (на понад 2,4 млрд грн, темп росту 100,66%).

Проаналізуємо позиції на ринку страхових організацій за класами страхування іншого, ніж страхування життя (табл. 2.7) (за даними [79]):

Таблиця 2.7 – Динаміка, темп росту та зміни по страхових преміях класами страхування іншого, ніж страхування життя у 2022-2024 рр.

Назва компанії	Страхові премії, тис. грн			Зміна, тис. грн, 2024 р. / 2022 р.	Темп росту, % 2024 р./ 2022 р.
	2022 р	2023 р.	2024 р.		
АТ «СГ «ТАС» (приватне)	2432613,60	3539924,00	4881262,0	2448648	100,66
ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ»	1667017,00	2322404,00	3156733,0	1489716	89,36
ПрАТ «СК «УНІКА»	2547433,40	3213478,10	3786491,1	1239 058	48,64
ПрАТ СК «ПЗУ Україна»	1279537,80	1869030,50	2247846,9	968 309	75,68
ПрАТ «УСК «КНЯЖА ВІЄННА ІНШУРАНС ГРУП»	3167509,90	1992149,10	2517019,9	-650 490	-20,54
ПАТ «СК «УСГ»	3167509,90	2936372,60	3009585,9	-157924	-4,99
АТ «СК «ІНГО»	1779726,00	2674896,00	3411080,8	1631355	91,66
ПРАТ «СК «Універсальна»	1403370,90	2005024,60	2534867,91	1131497	80,63
ПАТ «НАСК «ОРАНТА»	1183525,30	1525623,60	2355449,03	1171924	99,02
ПрАТ «СК «ВУСО»	1769461,10	2677387,20	3461820,54	1692359	95,64

Аналіз динаміки страхових премій в ТОП-10 вітчизняних страхових організацій за напрямками страхування, іншими, ніж страхування життя за 2022-2024 рр. показує наявність стійкої, хоча і досить повільної тенденції до зростання. Можна побачити, наприклад, що обсяг страхових премій в АТ «СГ «ТАС збільшився вдвічі (на 2,5 млрд грн).

ПрАТ «СК «ВУСО», ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» та АТ «СК «ІНГО» також характеризуються високими темпами зростання обсягів страхових послуг (95,64%, 89,36%, 91,66% відповідно). Слід зауважити, що у більшості вітчизняних страховиків збільшується обсяг надходжень страхових виплат, що може бути обумовлено певним зростанням попиту на види ризикового страхування. Страховики ПрАТ «КНЯЖА ВІЄННА ІНШУРАНС ГРУП» і ПАТ «СК «УСГ» впродовж періоду, що розглядається, скоротили обсяги страхових премій [82].

Отже, загальний аналіз динаміки страхових премій з лайфового та ризикового страхування за 2022- 2024 рр., дає можливість зробити висновок про існування позитивної тенденції на страховому ринку України.

Основна частина страхових компаній, які надають послуги з ризикового страхування, характеризуються суттєвим зростанням обсягів страхових премій, що говорить про збільшення попиту на ці послуги, зокрема це стосується АТ «СГ «ТАС», «ІНГО», «ВУСО» та «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ», які характеризуються значним приростом обсягу страхових платежів, причому темпи зростання становлять понад 80%. Слід зауважити, що у 2022 р. в цілому по страховому ринку обсяг премій з ризикового страхування зменшився на 21%, а обсяг страхових виплат знизився практично на третину.

Слід зауважити, що у 2022-2024 рр. автострахування стало драйвером вітчизняного страхового ринку. Можна побачити, що питома вага премій за цим напрямком зросла до 49 %, і найбільшим було зростання обсягу премій за страхуванням «Зелена картка».

Також можна констатувати, що морське та авіаційне страхування займають дуже маленьку частину страхового ринку. Крім того, можна побачити, що обсяги страхових внесків з страхування фінансових ризиків та майнового страхування зменшилися більш ніж в два рази, а виплати по цим напрямкам знизились майже на 63 %.

Хоча, незважаючи на певне погіршення основних результатів ризикових страховиків, в цілому загальний обсяг активів таких страховиків за 2024 р. зріс на 6 % і склав 49,7 млрд грн. З іншого боку, слід відмітити зростання обсягів інвестиційних доходів страхових компаній, які здійснюють інші види страхування, ніж страхування життя: в період 2022-2024 рр. цей показник збільшився.

Проаналізуємо ситуацію з страхування життя [79].

Страхова організація ПрАТ «СК «УНІКА» збільшила обсяг надходжень страхових премій на 3,3 млрд грн, що дозволило компанії суттєво розширити ринкові позиції. Крім того, позитивну динаміку надходжень страхових премій можна спостерігати для компаній «МетЛайф» і «КД Життя», із темпами росту

32,46% та 26,51% відповідно. Обсяг надходжень страхових внесків в компаніях «ГРАВЕ Україна» та «АСКА-ЖИТТЯ» зменшились до рівня 68,83% і 54,17% відповідно. Але в цілому темпи зростання обсягів надходжень страхових премій вищеназваних компаній становив 18,67%.

На підставі статистичних даних щодо розвитку вітчизняного ринку страхування життя, можна відзначити поступове зростання інтересу страхувальників до цієї галузі страхування на українському страховому ринку.

Також спостерігаємо послаблення позицій та падіння обсягів діяльності дрібних страхових компаній на ринку страхування життя. В той же час великі страхові організації-лідери ПрАТ «МетЛайф» і ПрАТ «СК «УНІКА» зосередили більшу частину ринку та впродовж розглядуваного періоду показали впевнене зростання. Загальний обсяг надходжень страхових премій страхових організацій «ГРАВЕ УКРАЇНА» та «АСКА-ЖИТТЯ» впродовж розглядуваного періоду знизився [79].

Однак, показники розвитку вітчизняного страхового ринку, незважаючи на зростання у 2024 р., свідчать про скорочення ринку, та про те, що він є недостатньо розвинутим та за ступенем та інтенсивністю розвитку значно відстає від європейських ринків страхування.

Слід зауважити, що в нинішніх складних умовах впровадження інновацій на страховому ринку України забезпечує нові можливості через цифровізацію (B2C-моделі, онлайн-платформи, фінтех-рішення), персоналізовані продукти, розвиток корпоративного страхування та покращення взаємодії зі споживачами, що сприяє зростанню конкуренції, платоспроможності та захисту прав клієнтів.

Застосування інновацій здатне зробити страхові послуги, які пропонують страховики більш доступними та прийнятними для широкого кола споживачів, що сприяє збільшенню загального охоплення страхуванням. Крім того, сучасні інноваційні страхові технології дозволяють забезпечити ефективний ризик-менеджмент, що зменшує фінансові витрати страховиків. Також слід зауважити, що страховий ринок, збагачений інноваціями, може краще виконувати свою роль

як інституційний інвестор, забезпечуючи економіку країни довгостроковими інвестиціями, а також забезпечувати соціально-економічну стабільність.

Зауважимо, що інновації в страховій діяльності охоплюють не лише розробку або вдосконалення страхових продуктів, але і технології організації, управління та бізнес-процеси страховиків для максимального та повного задоволення потреб страхувальників і забезпечення конкурентоспроможності та платоспроможності страхової компанії.

Хоча, слід зазначити, що на сучасному страховому ринку над процесними переважають саме продуктові інновації, і можна зробити висновок, що інноваційний потенціал вітчизняними страховоми організаціями не вичерпано, і залишаються можливості для зростання в цьому напрямку.

2.2 Тенденції інноваційних технологій на страховому ринку України

У сучасному періоді страховий ринок України знаходиться на етапі активних трансформацій, що передбачає впровадження новітніх технологічних рішень в страхуванні та активну імплементацію їх в страхову сферу, охоплюючи всі складові. Застосування новітніх технологій спонукають страховиків переглядати традиційні методи та способи роботи і шукати креативні підходи до страхової діяльності.

З огляду на це можна виділити низку факторів, які протилежно впливають на інноваційну активність вітчизнаних страховиків.

Фактори, що стимулюють інноваційну діяльність, охоплюють широкий спектр сфер, включаючи економічні (фінансові ресурси, інвестиції, мотивація), техніко-економічні (наявність технологій, інфраструктура, наукоємність), організаційно-управлінські (структура управління, планування, регулювання), кадрові (кваліфікація, мотивація персоналу) та інформаційні(доступ до знань, дані про ринок). Стимулювати інновації також можуть державна політика та соціально-психологічні аспекти, такі як культура підприємства та мотивація співробітників (табл. 2.8) [23]:

Таблиця 2.8 – Фактори інноваційної активності страхових компаній в Україні

Група факторів	Фактори, що стимулюють інноваційну активність страховиків	Фактори, що гальмують інноваційну активність страховиків
Економічні	Зміна споживчого попиту, збільшення рентабельності, збільшення рівня конкурентоспроможності, зростання вартості компанії	Тривалий період окупності інноваційних проєктів, нестача коштів для фінансування, невигідні умови кредитування
Правові	Заохочувальні законодавчі заходи, державна підтримка розвитку інноваційної моделі національної економіки	Недосконаліть інституційного забезпечення та законодавства, обмежена кількість державних програм підтримки інновацій
Організаційно-управлінські	Гнучкість організаційної структури, підвищення кваліфікації персоналу, використання матричної структури та децентралізація управління, впровадження принципів проєктного управління	Консервативність та інертність менеджерів усіх рівнів, стала організаційна структура компанії, орієнтованість на сформовані ринки, надмірна централізація функцій управління, нестача кваліфікованих кадрів
Технологічні	Науково-технічні інновації, великий ступінь зносу обладнання	Проблематичність доступу до науково-технічних досягнень, домінування класичних методів ведення бізнесу, відсутність резервних потужностей
Соціально-культурні	Широкий попит на цифрові послуги, моральне заохочення учасників інноваційного процесу, забезпечення можливостей професійного зростання	Зниження креативної складової в діяльності, прагнення уникнення нових ризиків, ризик невизначеності та зміни статусу

Впровадження інноваційної діяльності в практику страхових організацій передбачає формування законодавчої бази, здійснення податкового стимулювання, проведення освітніх семінарів та конференцій з обміну досвідом щодо розвитку InsurTech тощо.

Слід зауважити, що інноваційні заходи на страховому ринку України складно застосовувати на практиці внаслідок недосконалості технологій. В результаті спостерігаємо повільне впровадження інновацій в напрямку впровадження інформаційних технологій в ключові бізнес-процеси та страхових технологій вітчизняними страховими компаніями, що в підсумку зумовлює низьку конкурентоздатність вітчизняних страховиків і монополізацію іноземними страховиками українського страхового ринку.

Варто зазначити, що в сучасних умовах офіційні джерела статистики надають дуже обмежену інформацію про інноваційну діяльність страхових організацій.

Сосновська О.О. та Сіренька І.І. [5] наводять дані Державної служби статистики України у 2018-2020 рр. За цей період із 186 страхових організацій, 12 страховиків (6,5%), позиціонують себе як інноваційно активні компанії. Більше того, лише 20 страхових організацій (37,2%) за вказаний період застосовували продуктові або процесні інновації. Також 18 страхових організацій (9,7%) впроваджували інноваційні технології или маркетингові та/або організаційні інновації (табл.2.9):

Таблиця 2.9 – Інноваційно-активні фінансові та страхові підприємства

Кількість інноваційно активних підприємств				З них:							
Усього, одиниць		% до загальної кількості підприємств		кількість підприємств, що впроваджували нові або значно вдосконалені послуги		кількість підприємств, що впроваджували інноваційні процеси		кількість підприємств, що впроваджували нові організаційні методи		кількість підприємств, що впроваджували нові методи маркетингу	
2016 – 2018	2018 – 2020	2016 – 2018	2018 – 2020	2016 – 2018	2018 – 2020	2016 – 2018	2018 – 2020	2016 – 2018	2018 – 2020	2016 – 2018	2018 – 2020
222	12	38,3	6,5	30	8	59	12	138	9	164	9

Останнім часом в світовій та вітчизняній страховій практиці набувають поширення страхові послуги, які засновано на використанні цифрових технологій і відомі як InsurTech або цифрова трансформація страхування. InsurTech передбачає використання інноваційних цифрових технологій (штучний інтелект, великі дані, мобільні додатки, блокчейн тощо) для вдосконалення та автоматизації бізнес-процесів в страхуванні, і також включає розробку дизайну інноваційних страхових продуктів**,** персоналізацію та індивідуалізацію страхових послуг**,** оптимізацію операційної діяльностікомпанії та спрощення взаємодії з клієнтами. InsurTech складають страхові компанії, які активно впроваджують інноваційні технології для покращення ризик-менеджменту, оптимізації обслуговування клієнтів і розвитку страхових послуг.

Розглянемо інноваційні пропозиції та систематизуємо інноваційні результати страхових організацій із ризикового страхування і які займають лідируючі позиції на ринку за обсягом отриманих валових премій (табл.2.10)(за даними [23]):

Таблиця 2.10 – Пропозиції інноваційних продуктів вітчизняних страхових компаній

Страхова компанія	КАСКО	Медичне страхування	Туристичне страхування	Інші інновації	Майно страхування
ARX	КАСКО Smart	«Ліки без обмежень»; «Медицина без меж»	Страхування «SMART TRAVEL»	«Антивірус» страхування», додаток Smart Drive	Страхування гаджетів
СК «Уніка»	ЕКО КАСКО (для власників електромобілів)	«Оплата згідно з діагнозом"	«Активний відпочинок»;	Бізнес поліс на 1 рік Додаток my UNIQA	
СГ ТАС	Євро КАСКО 5 зірок	«ТАС-ДОКТОР»		«Повний бізнес захист», «Зелена картка онлайн»	Повний захист житла
ПЗУ Україна	ПЗУ КАСКО Допомога		Страхування подорожуючих Україною		Безпечна подорож
Інго	Виплата без візиту до страхової компанії	«Світ ліки»		Кіберризик страхування; Короназахист+	

Не викликає сумнівів, що впровадження цифрових технологій (технології блокчейн, штучний інтелект, великі дані, інтернет речей тощо) є рушійною силою у страховій галузі, оскільки зумовлює можливість оптимізації бізнес-процесівстраховиків, сприяє збільшенню кола потенційних клієнтів, зростанню їх лояльності та підвищенню швидкості та якості обслуговування.

Крім того, активне впровадження інноваціних технологій в страхуванні дозволяє створити нові можливості для формування клієнтоорієнтованих підходів у страхуванні.

Основні компоненти InsurTech представлено в табл. 2.11 (за даними [82]):

Таблиця 2.11 – Основні компоненти InsurTech

Напрями використання	Компоненти	Ефективність компонентів
Зв'язок з клієнтами страхових компаній	Мобільні технології	Дають страховим компаніям можливість взаємодіяти з клієнтами та розробляти мобільні додатки для їх використання в процесі надання страхового захисту.
	Інтернет, програмне забезпечення, мережеві технології, цифрові платформи	Дають страховим компаніям змогу взаємодіяти з клієнтами та надавати послуги через Інтернет. Розвиток онлайн платформ для продажу страхових полісів і обслуговування клієнтів.
Робота з даними клієнтів страхових компаній	Аналітичні платформи, хмарні обчислення, технології ідентифікації	Збір, обробка та аналіз даних дають можливість отримувати інформацію, аналізувати та використовувати великі масиви даних для оцінки ризиків, прогнозування попиту на страхові послуги.
Використання інноваційних технологій у процесі страхування	Інтернет речей (IoT), біометричні технології, безпілотні технології, роботи радники	Інноваційні технології забезпечують з'єднання різних пристроїв та об'єктів з Інтернетом для передачі та обміну даними.
	Штучний інтелект (AI)	Технічні засоби, що відтворюють людські дії та логічне, раціональне прийняття рішень, зменшують необхідність у втручанні людини і сприяють ефективному ухваленню рішень завдяки швидшому та більш результативному виконанню всіх процесів.
	Блокчейн	База даних, побудована на основі децентралізованого цифрового реєстру, з використанням технології блокчейн є важливим інструментом для підвищення безпеки, автентифікації та ефективного управління даними в страхуванні.

Зауважимо, що обсяг глобального ринку InshurTech в 2024 р. сягнув позначки $12,7 млрд із середньорічним темпом зростання 36% [83], (табл. 2.12) (за даними [82]):

Таблиця 2.12 – Загальна глобальна фінансова діяльність у Insurtech за 2020-2024 рр.

Показники	2020	2021	2022	2023	2024
Вартість угод, млрд дол США	15,1	11,9	5,9	8,1	12,7
Кількість угод	267	509	403	269	416

В сучасних умовах InsurTech є основним елементом розвитку страхової індустрії як в світі, так і в Україні. Впровадження нових технологій, розвиток

InsurTech в страхуванні прискорили пандемія та військові дії на території України. З іншого боку, зазначені події зумовили активний розвиток та пожвавлення інвестування в Insurtech [83].

Зауважимо, що за даними експертів, розширення асортименту послуг, орієнтація на малий та середній бізнес, зростання вбудованого страхування є останням часом основними тенденціями в InsurTech, що дозволяє створювати більш гнучкі та індивідуальні страхові продукти, спрощувати процеси (наприклад, завдяки телематиці в автострахуванні), робити послуги доступнішими онлайн та покращувати клієнтський сервіс.

Визначення факторів впливу, переваг, проблем і слабких місць, які перешкоджають впровадженню цифровізації страхового бізнесу, тобто SWOT-аналіз доцільності впровадження InsurTech, який допомагає оцінити готовність до цифрової трансформації та розробити стратегію розвитку, наведено в табл. 2.13 (за даними [23]):

Таблиця 2.13 – SWOT-аналіз доцільності впровадження InsurTech

Переваги (Strengths)	Недоліки (Weakness)
– оптимізація бізнес-процесів; – оптимізація каналів збуту страхових послуг; – зручність укладання договорів страхування; – зростання інвестиційної привабливості страхового бізнесу; – зниження випадків страхового шахрайства; – оптимізація тарифної політики страховиків; – підвищення ефективності фінансового менеджменту страховиків	– високі витрати впровадження IT-технологій; – недосконале нормативно-правове забезпечення; – низька інноваційна активність вітчизняних страховиків; – недостатність кваліфікованих IT-фахівців; – низький рівень кібербезпеки;
Можливості (Opportunities)	Ризики (Threats)
– зростання обсягів страхових операцій; – розробка альтернативних каналів реалізації страхових послуг; – розширення асортименту страхових продуктів; – забезпечення конкурентних переваг вітчизняних страхових компаній; –підвищення ефективності страхової діяльності	– зростання волатильності страхового ринку; – недостатні обсяги зовнішнього інвестування інновацій; – підвищення плинності кадрів; – низькій рівень цифрової грамотності населення; –загрози операційного та технологічного характеру

Розглянемо нові іншуртех-стартап проекти в сфері вітчизняного страхування, які з’явились останнім часом. Вони пропонують нові страхові продукти, спрощують

процеси оформлення полісів, оптимізують управління ризиками за допомогою аналізу даних та автоматизують виплати, що може призводити до більш низьких цін на страхові послуги. Стартапи розробляють нові, гнучкі страхові поліси, що відповідають сучасним потребам клієнтів, наприклад, страхування від специфічних ризиків, таких як кіберзагрози, або мікрострахування для покриття невеликих ризиків.

Іншуртех-стартап Urban Jungle запустив новий продукт страхування будівель та майна, спеціально призначений для молодих домовласників [83].

Новий комбінований поліс від діджитал-страховика Wakam, є продуктом на основі підписки, що дозволяє страхувальникам легко змінити або скасувати свій поліс без прихованих комісій або високих щомісячних процентних ставок. Продукт також спрямований на те, щоб дозволити клієнтам залишатися зі своїм страховиком, якщо вони переходять із ринку оренди у власність будинку, а також бути доступним для всіх, хто купує будинок та шукає новий страховий поліс.

В Україні з'явився перший іншуртех стартап, який входить до екосистеми страхової компанії «Арсенал Страхування» та обіцяє зробити автострахування зручним та вигідним [83].

Технологічна компанія EASY PEASY Insurtech планує випустити на український ринок онлайн-сервіс покупки полісу автотранспортного страхування за принципом «pay-as-you-go». Тепер, щоб застрахувати автомобіль по КАСКО, не потрібно їхати в страхову компанію і платити відразу за рік.

Бізнес-модель EASY PEASY реалізує поліси автомобільного страхування та працює за принципом: «скільки їздиш – стільки платиш» та «не їздиш – не платиш». Зручністю є те, що у EASY PEASY немає відділень, і поліс можна притдбати тільки онлайн, а миттєвий зв'язок забезпечується через месенджери.

Управління страхуванням від EASY PEASY здійснюється через мобільний додаток. Збитки клієнтів EASY PEASY врегулює дистанційно – після ДТП автомобіль відправляється одразу на станцію.

EASY КАТКА – це послуги страхування КАСКО, яке передбачає страхування автомобіля від ДТП, угона та інших подій [84], однак стандартний поліс

страхувальник може придбати одразу на рік, а в EASY KATKA можна придбати поліс із розрахунку конкретної кількості количество кілометрів, тобто «КАСКО-кілометри».

Роботу цієї розробки забезпечує телематичний пристрій, який встановлюється в автомобілі і працює як трекер, а в деяких випадках і як протиугонна GPS-система. Пристрій фіксує кількість пройдених кілометрів, ідентифікує характер і точний час страхових випадків. Виходячи із фактичного часу, впродовж якого автомобіль рухався, і здійснюється розрахунок страхового платежа. В підсумку на екрані клієнт бачить три варіанта пакетів: EASY GO (ДТП); EASY RIDE (ДТП + інші події); EASY DRIVE (всі ризики).

Anorak, автоматизована InsurTech-платформа з страхування життя [85] створити «розумного» консультанта з страхування життя.

Технологія стартапа може бути інтегрована в існуюче програмне забезпечення, щоб страхувальники могли отримати доступ до різних варіантів страхування життя при використанні щоденних послуг, зокрема цифрові банки, онлайн-іпотечні брокери, інвестиційні платформи, служба управління цифровими грошами та банки-претенденти.

Надаючи поради з страхування життя користувачам із Starling Bank, Snoop, Clearscore, Canopy, Billbuddy, Vivup и OpenMoney, стартап зосереджується на розвитку партнерської мережі, роботі з платформами поширення страхових послуг та брендами, які традиційно не реалізують страхові послуги.

InsurTech -компанія Corvus Insurance, яка використовує штучний інтелект для створення комерційних страхових послуг, уклала партнерство із Skyward Specialty Insurance Group, щоб розширити страховой продукт Smart Cargo + Cyber [86].

Глобальний перестраховик Munich Re [87] виступив в якості провідного інвестора для Sepio Systems, стартапа по захисту від втручання шахраїв та хакерів.

В цілому, на страховому ринку України використовуються такі сучасні діджитал-технології (табл. 2.14):

Таблиця 2.14 – Сучасні діджитал-технології страхового ринку

Технологія	Механізм використання та застосування на страховому ринку

Вебсайт	Сайти містять елементи діджитал-технології: страховий калькулятор, оплата «онлайн», інтернет-магазин страхових послуг, посилання на мобільні додатки
Соціальна мережа	Забезпечення спілкування страхувальників
Чат-бот	Імітація розмови із страхувальниками за допомогою слухових або текстових методів
Вебфорум	Забезпечення обговорення певних питань
Відеотелефонія	Надає можливість прийому та передачі аудіо- та відеосигналів користувачам у різних місцях для спілкування між ними в режимі реального часу
Відеохостинг	Надання послуг з розміщення відеоматеріалів на певну тематику
Хмарні технології	Надання дискового простору для розміщення інформації на сервері та надає можливість зберігати дані та обробляти інформацію
Телематика	Технічний пристрій, завданням якого є формування та передача інформації про індивідуальні характеристики страхувальника або застрахованого
Автоматизовані системи перевірки достовірності страхових полісів	Комп'ютерні програми з широкою базою даних, які надають змогу перевірити достовірність страхового договору та термін його дії

Зауважимо, що традиційні страховики зазвичай зосереджують увагу на таких технологіях, як штучний інтелект та блокчейн, оскільки їх плани з цифровізації прискорюються через активне зростання та конкуренцію з InsurTech-стартапами.

В даний час можна спостерігати, що все більше і більше InsurTech-компаній поєднують нові технологічні компоненти в єдине цілісне рішення та надають його страховому сектору.

У цілому нині Insurtech-сектор в Україні знаходиться на початковій стадії, і різні форми компаній InsurTech мають різний потенціал зростання. Як і в банківському секторі, традиційні гравці та технологічні компанії у сфері страхування повинні приділяти більше уваги співпраці зі стартапами, а не конкуренції.

Сучасні тенденції цифрової трансформації основних та допоміжних бізнес-процесів та впровадження технологій штучного інтелекту в страхуванні радикально змінили підходи та методи ведення бізнесу. В табл. 2.15 наведено елементи діджитал-технологій, які використовуються вітчизняними страховими компаніями на офіційних вебсайтах, і як видно із даних табл. 2.15, більш активно використовують елементи діджитал-технології на офіційних вебсайтах страхові

організації, які надають послуги з ризикового страхування. В діяльності компаній з страхування життя подібні технології застосовуються менше.

Таблиця 2.15 – Частка страхових компаній, які використовують елементи діджитал-технології на офіційних вебсайтах, % (за даними [23])

Елементи діджитал-технології	Страхові компанії «non-life»	Страхові компанії «life»
Страховий калькулятор	23	–
Онлайн-магазин, у т. ч.:	19	3
з одним страховим продуктом	6	–
з двома і більше страховими продуктам	13	–
Онлайн-оплата	10	–
Онлайн-кабінет	9	3
Зв’язок із соціальними мережами, месенджерами та відеоплатформами	29	3

Також можна спостерігати тенденцію активного впровадження останням часом систему електронного документообігу в страхових організаціях, що призводить до певних вигод та економії часу для страхувальників та страховиків. Окрім економії часу система зумовлює суттєве зменшення фінансових витрат на обробку, формування та зберігання документів.

Страхові організації останнім часом поступово посилюють дистанційне спілкування з страхувальниками та потенційними клієнтами, зокрема використовуються чат-боти, де страхувальник швидко отримує відповіді на запитання та отримає можливість вирішити проблеми цілодобово. Також засобом спілкування працівників страхових організацій є месенджери та мобільні додатки.

Лідером онлайн-продажів серед вітчизняних страховиків є ПрАТ «Українська пожежно-страхова компанія» [89], яка надає можливості клієнтам укласти електронний договір страхування через сайт компанії, та створила онлайн магазин [90], де можна придбати певні електронні страхові послуги: страхування іивільної відповідальності власників автотранспортних засобів; туристичне страхування туристичне страхування тощо. Також страхувальники можуть скористатись програмою «online АДВОКАТ ВОДІЯ» та отримати послуги юрисконсульта.

ПрАТ «Українська пожежно-страхова компанія» використовує мобільний додаток («Мобільний додаток UPSK»), за допомогою якого страхувальники можуть вирішувати різноманітні питання з приводу страхування без візитів в офіс страхової компанії та дзвінків оператору. Крім того, створено клуб UPSK, члени якого мають право на отримання індивідуальних умов оформлення страхових полісів. Як додаткові послуги вони отримують персональні пропозиції від страхової компанії та інформаційну підтримку тощо.

Страхова компанія «TAS-life» пропонує приклади розробок в галузі Іншуртех [90], які були презентовані за кордоном:

− Spot – стартап для страхувальників, які ведуть активний спосіб життя, який передбачає укладання на зручній платформі короткострокових договорів страхування.

− Zesty AI – передбачає застосування штучного інтелекту для моделювання ймовірності настання страхових подій в мвйновому страхуванні.

− Attestiv – стартап допомагає протистояти страховому шахрайству та кіберзлочинності, зменшує ризики при розслідуванні страхових подій внаслідок перевірки достовірності фотографій і відео.

− Flock – страховий додаток, який здійснює кількісну оцінку ризику польотів безпілотників у режимі реального часу.

Страхова компанія «Країна» [91] в межах полісу медичного страхування пропонує отримання дистанційної консультації лікаря онлайн з будь-якої точки світу.

В Україні послуги телематики ще не є широко розповсюдженими, але їх в автострахуванні пропонують декілька страхових компаній, зокрема СК «АРКС», СК «PZU Україна» та СК «УНІКА». Застосування телематики дозволяє використовувати інформаціні дані, надані спеціальними розумними пристроями (GPS-трекерами). Розумні пристрої здатні розрахувати та обгрунтувати індивідуальні страхові тарифи. Це, в свою чергу, сприятиме формуванню конкурентоспроможних цін на страхові послуги, результатом чого є зростання лояльності клієнтів та залучення нових.

Вважаємо також перспективним використання телематики (розумних пристроїв) в медичному страхуванні та в страхуванні аграрних ризиків.

Як зазначалось раніше, основними інноваціями на вітчизняному страховому ринку є продуктові та збутові. Однак страхові організації, зокрема ПрАТ «Українська пожежно-страхова компанія», СГ ТАС та інші активно впроваджують у власній діяльності управлінські та технологічні інновації. Зокрема це передбачає встановлення спеціального інформаціно-програмного забезпечення для здійснення фінансового моніторингу. Крім того, інформаційні технології здатні забезпечити своєчасний та повний контроль діяльності підрозділів страхової компанії, операцій андерайтингу тощо.

Цифрові технології зумовлюють вдосконалення управління страховою діяльністю, зокрема включають операційну ефективність (автоматизація, покращення внутрішніх процесів, реінжиніринг), клієнтоорієнтованість, стратегічне управління та розвиток ринку (зростання платежів, зниження витрат, налагодження партнерства) (табл 2.16):

Таблиця 2.16 – Напрями удосконалення управління страховими організаціями шляхом застосування інновацій

Напрям впровадження	Очікуваний результат	Вид інновацій
Вдосконалення страхових продуктів	− розробка персональних страхових продуктів; − збільшення обсягу продажів страхових послуг; − залучення нових клієнтів.	Агрострахування (Ladybird, Rosphere); медичне страхування (фітнес-трекери); автострахування (GPS-відстеження автомобілів)
Управління інвестиціями	-зростання інвестиційних прибутків	використання криптовалют
Врегулювання претензій	-зменшення часу; -мінімізація витрат на опрацювання страхових випадків та мінімізація помилок.	телехендлінг, телевреулювання,
Загальне управління страховою компанією	Підвищення ефективності управління страховою компанією	технології blockchain; CRM-систем

Також вважаємо доцільним для страхових організацій з метою оптимізації та забезпечення ефективної діяльності та управління бізнес-процесами розширювати використання CRM-систем впровадження принципів клієнтоорієнтованого підходу.

Посилення використання блокчейн-технологій в практичній діяльності страховиків дозволить автоматизувати найважливіші інформаційні процеси в діяльності страховика: отримання необхідної інформації, ведення архіву діяльності страховика, реєстрацію страхових подій, оптимізувати андерайтингові процеси тощо. З іншого боку, розроблення на основі технології blockchain персоналізованих мікропослуг та смарт-контрактів можна вважати дієвими інструментами ефективного управління претензіями споживачів страхових послуг.

Таким чином, є цілком очевидним, що впровадження інноваційних технологій страховими організаціями в сучасних умовах є невідворотнім процесом. Постіна зміна оточення страхового ринку диктує свої умови, стає зрозумілим, що страхові компанії, які не спроможні трансформувати бізнес-процеси та впроваджувати інновації, втрачатимуть конкурентні переваги. Інновації дозволяють створювати та надавати індивідуалізовані продукти, що зараз є досить актуальним та приваблює більше категорій клієнтів. Технологічні інновації поступово стають нормою, тому страхові організації мають виявити готовність до змін, щоб забезпечити життєздатність в динамічному страховому середовищі.

2.3 Вплив інноваційних технологій на формування ефективних комунікацій із споживачами страхових послуг

Впровадження інноваційних технологій в страховій галузі суттєво впливає на способи роботи та взаємодії страхових компаній з клієнтами, оскільки сприяє більш ефективному управлінню ризиками, зниженню витрат і покращенню якості страхового захисту.

Завдяки застосуванню інноваційних технологій, страховики можуть оперативно реагувати на потреби клієнтів, що в свою чергу, підвищує їх

задоволеність і лояльність. Це також дає можливість страховим компаніям підвищити конкурентоздатність, збільшувати рівень прибутку і задоволеності клієнтів.

У зв'язку з цим можна побачити що починаючи з 2022 р. постійно збільшується кількість страхувальників, які взаємодіють зі страховими компаніями із використанням цифрових каналів.

Попит на цифрові страхові послуги в Україні стрімко зростає, і ця тенденція посилюється, особливо у 2024-2025 рр. Цифровізація стала ключовим рушійним фактором розвитку страхового ринку, пропонуючи споживачам та бізнесу зручні та ефективні рішення. Зауважимо, що до 2026 р. очікується подальший розвиток InsurTech, при цьому прогнозується збільшення фінансування для впровадження таких технологій.

Глобальний фінтех-ринок характеризується стрімким зростанням, з прогнозованим збільшенням до $305 млрд до 2025 р., що становить середньорічний темп зростання близько 20%. Цей ринок можна поділити на сегменти залежно від типу послуг, що надаються, причому ступінь активності страховиків в різних сегментах FinTech-індустрії є нерівномірним. Основні показники інвестиційної активності FinTech представлені у табл. 2.17 [37].

Таблиця 2.17 – Аналіз інвестиційної активності за сегментами Fintech, млрд.дол.США

Сегменти	Роки			
	2020	2021	2022	2023
Платежі	27,79	57,89	57,86	20,71
Страхування	15,08	11,92	5,93	8,09
Регуляторні технології	11,06	12,65	21,2	2,62
Кібербезпека	1,11	4,43	1,88	1,29
Інвестиційні технології	0,22	0,91	0,83	0,18
Блокчейн/Криптовалюта	6,22	29,87	24,34	7,51
Зелені технології	1,54	3,67	1,23	2,33

Джерело: [37]

Забезпечення гнучкості, конкурентоспроможності страхових компаній та їх готовності до викликів цифрового середовища для страхових компаній зумовлює

широке застосування InsurTech-стартапів. Однак, в Україні існують певні особливості впровадження цифрових технологій. Зокрема серед основних тенденцій цифровізації в страховій сфері можна виділити:

− використання штучного інтелекту для вдосконалення сегментації страхового ринку;

− впровадження електронного документообігу, зокрема електронних полісів;

− застосування мобільних додатків;

− використання цифрових технологій для обробки даних, забезпечення кібербезпеки та зменшення ризиків страхового шахрайства;

− інтеграція InsurTech-стартапів у роботу страхових компаній;

− викорситання цифрових платформ для оптимізації бізнес-процесів страховиків.

Аналіз наведених даних показує, що впродовж 2020-2022 рр. інвестиційні технології є найпасивнішим сегментом FinTech-індустрії, а з іншого боку, найбільш активно розвивався платіжний сектор, який залучав найвищі обсяги інвестицій.

Проте у 2023 р. платіжний сектор значно скоротився до 20,71 млрд дол. США, причому така тенденція проявилась і в інших фінтех-напрямках. В той же час в сфері страхових інноваційних технологій (InsurTech) спостергалось зростання інвестицій. В галузь InsurTech в 2024 р. було залучено 8,1 млрд дол. США, що на 2,3 млрд більше у порівнянні з 2022 р. (5,8 млрд дол. США). Можна стрверджувати, що зростає попит на інноваційні страхові рішення та констатувати зростання інтересу інвесторів до цифрової трансформації страхового ринку.

Таким чином, рушільною силою зростання у фінтех-індустрії стали страхові технології, при цьому основний акцент зроблено на автоматизації страхових бізнес-процесів, персоналізації послуг та підвищення лояльності клаєнтів. Також можна констатувати, що застосування цифрових інформаційних технологій у страховому бізнесі суттєво впливає на рівень доходів страховиків. Зазначимо, що збільшення доходів страховиків відбувається за рахунок максимального задоволення потреб клієнтів у страхових послугах, крім того, використання цифрових технологій дозволяє активно залучати молодіжну аудиторію.

Ключовою перевагою цифровізації страхування в напрямку поширення страхових продуктів є принципово новий спосіб взаємодії з клієнтами та визначення можливості надання персоналізованих страхових послуг. Крім того, забезпечується оперативність, зручність та безпека страхового обслуговування та забезпечення доступу до послуг у режимі реального часу. Зазначимо, що розробка нових підходів до створення бізнес-моделей, страхових продуктів і послуг в страховій галузі є результатом впровадження цифрових інноваційних технологій, які в сучасних умовах є важливим фактором результативності та конкурентоспроможності страхового бізнесу. Також інноваційні підходи зумовлюють покращення якості послуг, оптимізацію бізнес-процесів і забезпечення ефективного управління ризиками.

Цифровізація просування страхових послуг включає використання онлайн-каналів, таких як SEO, таргетована та контекстна реклама, SMM та email-маркетинг для залучення клієнтів. Також вона передбачає створення цифрових інструментів, як-от електронний європротокол для оформлення ДТП, та цифрових платформ для взаємодії з клієнтами, наприклад, для надання інформації та спрощення процесу укладання договору.

Ключові елементи цифровізації просування страхових послуг:

- Онлайн-маркетинг:
- SEO-оптимізація та контент-маркетинг: Створення корисного контенту на сайтах та в блогах, який залучає потенційних клієнтів та відповідає на їхні запитання (наприклад, про умови виплат, безпечні парковки).
- Контекстна та таргетована реклама: націлювання реклами на потенційних клієнтів за їхніми інтересами та поведінкою в інтернеті.
- SMM-просування : використання соціальних мереж для спілкування з аудиторією, поширення інформації та побудови довіри.
- Email-маркетинг: надсилання персоналізованих пропозицій та новин клієнтам електронною поштою.
- Електронний європротокол: можливість оформити ДТП онлайн, що спрощує процес для водіїв та прискорює взаємодію зі страховою компанією.

– Цифрові платформи: розробка сайтів і мобільних додатків для надання інформації про страхові продукти, оформлення полісів та взаємодії з клієнтами.

– Автоматизація процесів: використання цифрових інструментів для автоматичного перевірка даних та спрощення документообігу.

Застосування цифрових технологій дозволило суттєво змінити та вдосконалити процеси реалізації страхових послуг. В сучасних умовах соціальної та політичної нестабільності для клієнтів страхових компаній важливим є їх інформаційне забезпечення, отримання можливості придбати страхові послуги дистанційно.

У зв'язку з цим страховикам доцільно налагодити ефективно діючі механізми забезпечення постійного Інтернет-трафіку, тобто забезпечити зростання відвідуваності власних сайтів. Страховим компаніям сьогодні важливо стимулювати попит на пропоновані продукти через їх активне просування на ринку, збільшення їх доступності онлайн, враховуючи тенденції та проблеми розвитку страхового ринку України. У табл. 2.18 наведені основні показники відвідуваності страхових сайтів та ключові джерела трафіку провідних страхових компаній (за даними [88]).

Таблиця 2.18 – Відвідування та основні джерела трафіку найбільших страхових компаній у липні 2024 р.

Страховик	Кількість відвідувань, тис.						
	Усього	Прямий	Реферальний	Органічний (пошуковий)	Оплачений	Соціальний	Email
ARX	144,6	37,81	5,39	35,7	19,52	0,83	0,09
ТАС СГ	72,7	18,91	3,91	76,75	0	0,66	0,04
УНІКА	140,4	32,51	4,75	46,13	14,4	1,31	0,08
УСГ	73,73	42,13	2,00	54,53	0	1,29	0,01
ВУСО	71,65	44,04	5,39	36,74	12,07	1,57	0,02
ІНГО	48,75	49,11	4,69	30,12	14,36	1,12	0,05
АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ	13,23	32,29	5,49	60,68	0,03	1,12	0,07
UNIVERSALNA	38,73	39,06	7,62	25,77	24,57	2,86	0,04
КНЯЖА	33,10	39,12	3,71	55,83	0,02	1,16	0,05
PZU УКРАЇНА	101,56	31,59	4,86	59,68	1,61	2,16	0,05
ОРАНТА	116,25	53,62	3,39	36,06	3,91	2,96	0,01

Налагодження страховими організаціями ефективного механізму забезпечення постійного та стабільного Інтернет-трафіку та забезпечення відвідуваності сайтів страхових компаній є запорукою забезпечення ефективної діяльності страховиків.

Можна побачити, вітчизняні страхові організації ARX, УНІКА, ОРАНТА, PZU Україна мають найбільш активно відвідувані сайти, з іншого боку сайти страхових компаній АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ, КНЯЖА, UNIVERSALNA не користуються особливим попитом страхувальників, як зазначають Косар Н.С., Кузьо Н.Є., Крикавський В.Є. [81].

Найвищий прямий трафік мають страхові організації ОРАНТА, ІНГО, ВУСО, УСГ. З іншого боку, інші страхові компанії мають достатній рівень прямого трафіку, що в свою чергу свідчить про існування кола постійних клієнтів цих страховиків. Страхувальники часто відвідують сайти, і таким чином прямий трафік характеризується стабільністю.

З іншого боку, найбільший реферальний трафік мають UNIVERSALNA, АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ, ВУСО та ARX. Зауважимо, що реферальні програми вважаються досить перспективними, оскільки вони передбачають залучення нових клієнтів страхових організацій через існуючих страхувальників, таким чином забезпечуючи зміцнення стосунків страхових компаній з постійними зацікавленими клієнтами. Можна зазначити, що страхові компанії надають реферальним клієнтам можливості отримання бонусів за відданість бренду. Найбільш ефективним інструментом є стратегія багатоканального маркетингу (соціальні мережі,електронні розсилки, публікації в блогах, вебінари), за рахунок чого підвищується результативність витрат на маркетингові комунікації та зростає популярність бренду [88].

Зауважимо, що найкращим способом отримання нових цілових відвідувачів серед практиків [88] вважається органічний (пошуковий) трафік, найвищі результати за яким мають страхові організації ТАС СГ, АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ, PZU Україна, КНЯЖА, УСГ.

Можна побачити, що у 2024 р. рекламні кампанії страхових організацій UNIVERSALNA, ARX, УНІКА, ІНГО, ВУСО відбувались найактивніше. При цьому користувачі, які здійснюють перехід завдяки платній рекламі формують цей трафік, проте він закінчується при закінченні рекламної компанії [88].

Соціальний трафік використовується страховиками обмежено. При цьому для охоплення широкої аудиторії страховикам необхідно розширяти свою присутність в соціальних мережах. В найбільш популярних мережах страховим організаціям доцільно створювати свої сторінки та розміщувати на них контент, який найкраще та найповніше відповідатиме цільовій аудиторії соцмережі [88].

Зауважимо, що рівень Email трафіка для страхового ринку України є досить низьким, що є підтвердженням недостатньої уваги страховиків до такого інструменту Інтернет-маркетингу.

Слід зазначити, що страховим організаціям доцільно використовувати банерну рекламу на сторонніх сайтах, як правило із великим трафіком, з цікавим та корисним контентом, для охоплення широкого кола потенційних клієнтів. При виборі банерів необхідно враховувати особливості страхових продуктів та основні характеристики цільової аудиторії (ДОДАТОК А, табл А.1, табл.А.2).

Однак, слід зазначити, що використання Інтернету та цифрових технологій при операціях із купівлі-продажу страхових послуг учасниками страхового ринку має певні переваги та недоліки (табл. 2.19):

Таблиця 2.19 – Переваги використання Інтернету при здійсненні страхових операцій

Сутність	Перевага
Оформлення страхового поліса	-онлайн-калькуляція; -замовлення та оплата поліса на сайті; -відстеження статусу страхового поліса
Управління операціями	-перегляд в особистому кабінеті статистики договорів і платежів; -доступ інформації щодо страхових виплат; -подача заяви про настання страхового випадку; -моніторинг процесу врегулювання збитків; -пролонгація договорів страхування в режимі онлайн; -внесення змін до договору страхування; -розірвання договорів страхування.

Підтримка інформаційних блоків	–визначення асортименту продуктів і послуг страхової компанії; –новини, опитування, голосування тощо; –відео-матеріали та інтерактивний контент.
Швидкість і безвитратність отримання інформації	–Легкість отримання інформації про компанії, послуги та результати діяльності
Організація зворотного зв'язку з клієнтами страхової компанії	–інтерактивний веб-чат зі страховим консультантом; –заявка на зворотний дзвінок; –розсилка SMS та E-mail-повідомлень зареєстрованим користувачам; –реєстрація скарг клієнтів.
Поширення послуг компанії	–охоплення рекламою широкого кола споживачів; –формування партнерських програм та обмін посиланнями.
Зниження рівня впливу на споживача	–конфіденційність договору страхування.

Таким чином, застосування цифрових інноваційних технологій дозволяє страховим компаніям оптимізувати свою роботу, забезпечувати якісний супровід страхових договорів. Завдяки формуванню системи ефективної цифрової комунікації, страхові компанії здатні будувати довірчі відносини, налагоджувати ефективний діалог з клієнтами, та здійснювати спілкування в дистанційному форматі. Отже, активна цифровізація ключових секторів та напрямків страхування невідворотньо прямує до глобальної трансформації бізнес-моделей страхових компаній, змушуючи їх адаптуватися до нових реалій і впроваджувати персоналізовані стратегії взаємодії з клієнтами [14].

Важливим вспектом застосування інноваційних технологій в процесах просування страхових послуг є персоналізація, яка є одним з ключових чинників забезпечення задоволення потреб та підвищення лояльності страхувальників у сучасних системах управління взаєминами з клієнтами. Крім того, гіперперсоналізація може бути використана як ефективний стратегічний інструмент взаємодії із страхувальниками.

Персоналізація розглядається як спосіб забезпечення комплексного підходу до організації взаємодії з клієнтами. Створення унікального та індивідуального досвіду для кожного страхувальника є метою персоналізації.

Основні складові компоненти стратегії персоналізації страхових послуг представлені в табл. 2.20 [93]:

Таблиця 2.20 – Елементи стратегії персоналізації

Елемент стратегії персоналізації	Характеристика
Збір та аналіз даних	Аналіз історії страхування, взаємодію з контентом та інші поведінкові аспекти клієнта
Сегментація аудиторії	Групування клієнтів за певними ознаками для розробки індивідуалізованих послуг цільовій аудиторії
Адаптація контенту та пропозицій	Використання отриманих даних для розробки спеціальних пропозицій, вдосокналення веб-контенту
Персоналізована комунікація	Розсилка персональних повідомлень, електронних листів, сповіщень та здійснення інших видів комунікації для підвищення залученості та лояльності клієнтів
Тестування й оптимізація	Моніторинг ефективності стратегії та її коригування з метою досягнення кращих результатів.

Формування довгострокових міцних відносин із страховим брендом і підвищення лояльності страхувальників зумовлено застосуванням індивідуального підходу до кожного клієнта та є ключовим аспектом персоналізації.

Крім того, стратегія персоналізації передбачає створення унікальних страхових індивідуальних пропозицій, розроблених із врахуванням диференціальних тарифів, знижок, спеціальних пропозицій для кожного клієнта і може застосовувати певні інструменти (табл. 2.21):

Таблиця 2.21 – Інструменти персоналізації

Інструмент	Зміст
Індивідуалізовані електронні листи та сповіщення	Розсилка персоналізованих повідомлень, які формуються на основі активності страхувальників (оновлення, спеціальні пропозиції або інформація про акційні пропозиції тощо).
Адаптація контенту вебсайту	Наповнення вебресурсу відповідно до індивідуальних інтересів і потреб користувача, розробка зручної навігації та забезпечення ефективної взаємодії
Сегментація клієнтської бази	Передбачає поділ клієнтів на групи за спільними ознаками (поведінкові особливості, вік, регіон проживання, рівень доходів, професійна ознака тощо)

Слід зазначити, що вибір способу персоналізованого підходу залежить від особливостей напрямку страхування та фінансового стану страхової компанії, характеристик цільової аудиторії та інших факторів.

Страховий бізнес буде здатним більш ефективно задовільняти запити клієнтів за рахунок пропозицій інноваційних продуктів чи послуг, які враховують історію

попередніх випадків купівлі страхових послуг та особистих поведінкових даних користувачів.

Також зауважимо, що персоналізація передбачає адаптацію повідомлень і взаємодії компаній з клієнтами на основі їхніх індивідуальних уподобань і потреб. У сучасному маркетингу персоналізація стала ключовим елементом, оскільки дозволяє бізнесу, незалежно від його розміру, покращити клієнтський досвід.

Для впровадження персоналізації страхових послуг та розробки відповідних рекомендацій варто провести детальний аналіз етапів персоналізації та їх основних характеристик (табл.2.22):

Таблиця 2.22 – Етапи впровадження персоналізації

Номер етапу	Назва етапу	Зміст
I	Аналіз клієнтської бази	-вивчення даних про клієнтів, їх важливих характеристик, за допомогою аналітичних інструментів, які допоможуть ефективно обробляти великі масиви інформації та виявляти закономірності у поведінці клієнтів.
II	Сегментація аудиторії	-розробка системи сегментації -адаптація послуг і пропозицій для кожного сегмента, що забезпечує більш персоналізований підхід до взаємодії з клієнтами.
III	Персоналізація контенту	-забезпечення персоналізованого контенту на своєму веб-сайті та інших каналах комунікації. -розробка індивідуальних рекомендацій щодо вибору страхових планів, персоналізованих акцій
IV	Індивідуальні пропозиції та знижки	-створення персоналізованих пропозицій та знижок для кожного клієнта, що стимулюватиме їх до збереження полісів або розширення покриття через спеціально адаптовані пропозиції.
V	Мультиканальна стратегія	− забезпечення персоналізованого досвіду на всіх каналах взаємодії з клієнтами (вебсайт, мобільний додаток, електронна пошта тощо).
VI	Аналіз ефективності	− впровадження системи метрик і аналітики для оцінки результативності своїх персоналізованих стратегій
VII	Захист конфіденційності	− забезпечення високого рівня захисту даних клієнтів. дотримання відповідних стандартів безпеки та конфіденційності інформації.

Зауважимо, що в процесі впровадження стратегії персоналізації доцільно здійснювати постійний аналіз, тестування й адаптацію підходів, для того, щоб забезпечити ефективну та взаємовигідну взаємодію з клієнтами та підвищити їхню

лояльність. Крім того, слід мати на увазі, що особливості умов персоналізації можуть значно відрізнятися залежно від специфіки існуючого ринку та прийнятої бізнес-моделі. Зауважимо, що успішні кейси провідних компаній підтверджують ключову роль персоналізації у формуванні довгострокових надійних відносин із клієнтами.

Слід також зауважити, що корисним та доцільним є впровадження Big Data та цифрової аналітики в страхову галузь, зокрема з метою вдосконалення процесів прийняття управлінських рішень, підвищення результативності діяльності та конкурентоспроможності страхових компаній, оскільки страхові компанії оперують великими обсягами різноманітних даних (договори страхування, вимоги, страхові акти тощо), які містять інформацію про страхувальників, страхові ризики, страхові випадки та інші важливі параметри договорів страхування.

Аналіз зібраних даних здійснюється із використанням аналітичних методів та технік (статистичного аналізу, машинного навчання, інтелектуального аналізу даних тощо). Результатом є виявлення основних тенденцій та закономірностей на страховому ринку.

З іншого боку, підсумком проведеного аналізу є краще та повніше розуміння ризиків, які виникають в процесі впровадження інноваційних технологій. В свою чергу це дозволить застосовувати відповідні заходи для забезпечення ефективного ризик-менеджмента, а також зумовлює можливість розробки персоналізованих послуг, які відповідають індивідуальним потребам і характеристикам кожного клієнта.

Також у контексті сучасної політичної ситуації, зокрема військового конфлікту, комплексне застосування технологій Big Data та аналітики забезпечує оперативне реагування на зміни ринкових умов і потреб клієнтів, а також ефективне управління ризиками.

Крім того, компанії отримують можливість прогнозувати майбутні тенденції та події на страховому ринку, що полегшує розробку стратегії.

Послуги у сфері Big Data, які доступні для страхових компаній, наведено в табл. 2.23:

Таблиця 2.23 – Послуги у сфері Big Data

Послуга	Зміст та можливості для використання у страховому маркетингу
Фінансовий скоринг	Автоматизована оцінка клієнта шляхом аналізу мобільного номера та присвоєння скорингового балу для ухвалення рішення щодо надання фінансової послуги
Таргетована реклама	Персоналізована реклама з урахуванням уподобань та характеристик потенційних клієнтів, що сприяє залученню до банківських і страхових продуктів.
Аналіз клієнтів	Дослідження споживчих уподобань та поведінки для створення нових або вдосконалення існуючих фінансових та страхових послуг.
Модель Look--a--like	Пошук нових клієнтів на основі аналізу активності в Інтернеті, покупок та інших дій, що дозволяє ефективно розширювати клієнтську базу.
Точна геоаналітика	Оцінка привабливості локацій для оптимального розташування банківських та страхових відділень з метою залучення більшої кількості клієнтів.
Геопортал	Геолокаційний аналіз із використанням інтерактивної карти, що дозволяє ефективно визначати цільову аудиторію для маркетингових кампаній, враховуючи масиви даних та географічні особливості.

Однак, за думкою Блажко О.О. [94], доцільним та ефективним є поєднання технології Big Data із традиційними методами в діяльності страхових компаній, оскільки інноваційні технології на даному етапі їх розвитку не можуть повінстю замінити класичні традиційні методи.

Для оцінки перспектив впровадження цифровізації у страхуванні було проведено дослідження окремих напрямків страхового бізнесу, зокрема андеррайтингу, методик актуарних розрахунків та технології обробки претензій. Результати дослідження [95] показали, що з великою ймовірністю впродовж наступного десятиріччя 55% цих функцій можуть бути автоматизовано.

Зауважимо, що в основному автоматизація буде стосуватись процесів оцінки ризиків, обробки страхових заявок, фінансових операцій та інших ключових процесів. Також зазначається, що у сфері страхового андерайтингу штучний інтелект дозволить звільнити до третини посад. Прогнозується активне застосування цифрових інструментів та співпраця аналітиків даних із андерайтерами з метою вдосконалення процесів оцінки та управління ризиками.

Зазначимо, що в процесі реалізації страхових послуг ефективно використовуються чат-боти для продажу стандартизованих страхових послуг в сфері ризикового страхування. Однак, укладання договорів страхування життя, які

переважно є довгостроковими, потребує персоналізованого підходу. В таких випадках необхідним є особисте спілкування клієнтів з консультантами страхової організації.

Перспективи застосування інноваційних цифрових страхових послуг полягають у підвищенні ефективності, доступності та якості послуг, зниженні витрат і ризиків, а також появі нових продуктів. Це досягається, зокрема завдяки використанню інформаційних технологій обробки та аналітики даних, машинного навчання, автоматизації процесів, а також мобільних та онлайн-платформ, що дозволяє точніше оцінювати ризики та покращувати клієнтський досвід. Таким чином, цифровізація страхових процесів є перспективним процесом, важливим аспектом якого є орієнтація на клієнтів, оскільки страхові компанії повинні розробляти та приймати ефективні цифрові рішення, результати яких забезпечують виконання їх очікувань.

2.4 Впровадження інновацій на страховому ринку України (на прикладі автотранспортного страхування)

Аналіз продуктової струкутри страхового ринку України за останні роки свідчить про те, що в портфелі переважної більшості страхових компаній значну частку займає автотранспортне страхування, зокрема КАСКО (повне страхування автомобілів від всіх ризиків) та ОСАЦВ (обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів).

Актуальні тренди на ринку автострахування в Україні передбачають використання інноваційних діджітал технологій для здійснення бізнес-процесів страхування.

Цифрові технології, зокрема укладання та оформлення полісів онлайн, розвиток програм телематики дозволяє страховим компаніям для визначення особистих характеристик отримувати та використовувати дані з пристроїв GPS, зокрема інформацію щодо стилю водіння та встановлення індивідуальних тарифів тощо.

Вважається що застосування таких технологій є перспективними напрямками страхування автотранспортних засобів.

Використання технологій штучного інтелекту в страхуванні автотранспортних ризиків є глобальною світовою тенденцією, але слід зауважити, що впровадження таких технологій в практиці вітчизняного страхування перебуває на початкових етапах. Однак в діяльності провідних вітчизняних страховиків останнім часом активно використовуються технології штучного інтелекту.

З іншого боку, для українського страхового ринку імплементація вітчизняним законодавством Європейського закону про штучний інтелект стане важливим кроком. Однак зауважимо, що страховики мають адаптувати алгоритми, аудит та забезпечення недискримінаційності у рішеннях штучного інтелекту до вітчизняних реалій.

Зауважимо, що у 2025 р. у сфері автострахування (включаючи КАСКО, ОСЦПВ та «Зелену картку») відбулись значні зміни, що характеризуються зростанням обсягів, цифровізацією та суттєвою реформою з 2025 р., зокрема скасовано пільги щодо повного звільнення від страховки, тепер усі пільгові категорії мають сплачувати 50% вартості поліса.

Також збільшено страхові суми, запроваджено обов'язкове пряме врегулювання збитків та скасовано франшизу. Вартість полісів тепер визначається страховими компаніями самостійно. Крім того, все ширше використовується електронний формат укладання договорів страхування автотранспортних ризиків, який у 2024 р. охопив 69,4% усіх оформлених полісів.

Сучасний ринок автотранспортного страхування в Україні представлений 35 страховими компаніями, які мають право працювати в є членами Моторно-транспортного Бюро України (МТСБУ).

Незважаючи на політичну та економічну нестабільність, зокрема військові дії на території України, обсяги ринку автострахування демонструють стабільне зростання, що свідчить про відновлення довіри та стабільність ринку (табл 2.24):

Таблиця 2.24 – ТОР-10 з автострахування за 6 міс. 2025 р.

№	Страхова компанія	Сума страхових платежів, тис.грн.	Сума страхових виплат, тис.грн.	Рівень виплат, %
1	ARX	1 293 165	595 082	46,02
2	АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ	1 170 571	544 542	46,52
3	ВУСО	608 362	274 689	45,15
4	УНІКА	564 683	278 831	49,38
5	UNIVERSALNA	543 077	198 065	36,47
6	УСГ	498 206	263 819	52,95
7	ТАС СГ	483 701	320 681	66,30
8	ЕКСПРЕС СТРАХУВАННЯ	377 631	180 331	47,75
9	ІНГО	369 723	202 459	54,76
10	ВіДі - СТРАХУВАННЯ	275 896	105 561	38,26

Також зазначимо, що ринок автострахування в Україні у першому півріччі 2025 р. продемонстрував зростання майже на 40%, зокрема, премії з ОСЦПВ зросли на 122%. Що стосується кількості договорів, за січень-квітень 2025 р. члени МТСБУ уклали на 7,68% менше договорів ОСЦПВ у порівнянні з 2024 р., але при цьому електронні договори зросли на 24%.

В 2024 р. зріс обсяг виплачених страхових відшкодувань з страхування автотранспортних ризиків та збільшилась кількість врегульованих страхових випадків.

За даними сайта Форіншурер, близько 40% ДТП в Україні було врегульовано за допомогою європротоколу, що перевищує показники попереднього року на 6,5%. Слід зазначити, що на сьогодні за допомогою європротоколу врегульовується 43,9% страхових випадків.

Таким чином, страхування автотранспортних ризиків в Україні залишається провідним напрямком страхування, та має істотний інвестиційний потенціал. З іншого боку, збільшення концентрації ринку страхування автотранспортних ризиків загострює конкуренцію між страховиками внаслідок впровадження новітніх технологій для залучення нових клієнтів і задоволення вже існуючих, що на цьому ринку відбувається вельми активно.

Можна констатувати, що застосування цифрових технологій в страхуванні автотранспортних засобів є вдалим поєднанням стандартних страхових послуг з сучасними інноваційними технологіями, чому сприяють поява новітніх технологій, зростання конкурентного тиску, збільшення вимог від клієнтів тощо. Крім того,

інноваційні технології зумовлюють оптимізацію роботи страховиків, забезпечуючи якісне обслуговування страхувальників та швидке вирішення питань, пов'язаних із врегулюванням страхових претензій.

Наприклад, останнім часом вітчизняні страхові компанії активно переходять на застосування дистанційних каналів обслуговування. Дистанційні канали зумовлюють забезпечення належних та ефективних онлайн-комунікацій з страхувальниками (табл. 2.25):

Таблиця 2.25 – Онлайн комунікації в страхуванні автотранспортних засобів

Онлайн функція	Страхова компанія					
	Оранта	ARX Страхування	Провідна	УНІКА	PZU Україна	ПРОСТО-страхування
Опис продукту	+	+	+	+	+	+
Загальні відомості про ціни	–	–	–	+	–	–
Онлайн-калькулятор	+	+	+	–	+	+
Можливість завершення покупки	+/–	+/–	+/–	–	+/–	–
Опція «чат спілкування»	+	+	+	–	–	–

Оптимізація механізму реалізації страхових послуг є позитивним результатом використання технології блокчейну в області страхування автотранспортних засобів. Зауважимо, що подібні технології можуть суттєво змінити структуру сектора, зокрема переорієнтувати сектор на конкретні потреби клієнта. Крім того, це дозволить змінити акцент з активного управління на детальний аналіз ризиків та балансуванні між попитом та пропозицією.

Технологія блокчейну забезпечує високу ступінь надійності та оперативності при обробці страхової документації, сприяє зменшенню випадків шахрайства в страховій діяльності та покращенню ефективності страхових операцій в цілому. Крім того, важливим результатом впровадження цієї технології є скорочення паперового документообороту.

АТ «СК «АРКС» активно застосовує інноваційний підхід в страхуванні автотранспортних ризиків до взаємодії з клієнтами, зокрема система Transparent Customer Feedback надає змогу страхувальникам вільно висловлювати свою думку

стосовно якості обслуговування. Зазначимо, що процес зворотнього зв'язку контролює незалежний зовнішній партнер eKomi, тому страховик не може втручатися або коригувати відгуки.

Страхова компанія ARX пропонує інноваційну послугу «Поліс КАСКО без візиту в офіс», згідно умов якої огляд автомобіля для придбання поліса КАСКО страхувальник може провести самостійно. Саме із цією метою і для максимальної зручності клієнтів створений спеціальний застосунок, оскільки договори зберігаються у смартфоні. Страхувальник лише здійснює фотовідеофіксацію об'єкта страхування у застосунку для смартфонів MyARX. Також можна додавати договори родини, якщо її члени застраховані в ARX. Крім того, за допомогою застосунку MyARX страхувальникам зручно спілкуватися напряму з компанією.

Зауважимо, що сучасні автотранспортні засоби оснащуються передовими технологіями, що суттєво впливає на технологію автострахування. Саме тому актуальними трендами є використання автоматизованих систем оцінки ризику, які забезпечують більш точне визначення ризиків.

Зокрема, вищезазначені ризики пов'язані з експлуатацією авто та можуть впливати на вартість страхових полісів. Автоматизовані системи дозволяють зібрати та аналізувати велику кількість даних про автотранспортні засоби, стиль водіння. Системи побудовані на сучасних цифрових технологіях та враховують технічний стан автомобіля, стан доріг та особисті характеристики водія, зокрема вік та досвід, місце проживання.

Перевагами автоматизованих систем для оцінки ризику є точність визначення ризику, точне визначення вартості страхового полісу і можливість зниження вартості страхового захисту для деяких категорій автовласників.

Недоліками зазначених автоматизованих систем є залежність від якості та достовірності даних. Крім того, може проявитись ризик неврахування особистих обставин та негнучкість в установленні страхового тарифу.

Страхова організація «УНІКА» за останній період успішно реалізувала низку проектів з модернізації та впровадження сучасних ІТ-рішень. Проекти передбачають модернізацію Контакт-центру УНІКА на базі Cisco, що надало можливість підвищити ефективність технічного асистансу та рівень обслуговування клієнтів.

Клієнти компанії Уніка можуть не лише оформити страховий поліс онлайн, а подати документи з вимогою щодо виплати з автострахування прямо через смартфон. Подати позов щодо виплати страхового відшкодування можна прямо з місця події – через чат-бот, що сприятиме економії часу клієнтів та забезпечує швидкі виплати. У випадку ДТП, клієнт одразу може їхати на станцію технічного обслуговування транспортних засобів, а не у офіс СК «УНІКА». Крім сервісного обслуговування, чат-бот компанії Уніка здійснює пошук і найм персоналу: бот здійснює первинний збір резюме і контактів потенційних співробітників.

Таким чином, активне застосування цифрових технологій дозволяє страховикам адаптувати маркетингові стратегії до сучасних реалій. Адаптація маркетингових стратегій до цифрових технологій означає інтеграцію онлайн-інструментів і каналів для просування товарів і послуг. Вона потребує перегляду традиційного маркетингового міксу (продукт, ціна, місце, просування) та розробки комплексної цифрової стратегії, що базується на меті, аналізі ринку, виборі каналів, контенті та постійному аналізі результатів.

Крім того, страхові оргізації дозволять визначити ефективні канали реалізації страхових послуг для досягнення цільової аудиторії і відсікати неефективні.

У табл. 2.26 представлені дані щодо присутності страхових компаній «УНІКА» та СК «ARX Страхування» у діджитал просторі через обсяги їхньої маркетингової діяльності в мережі Інтернет [79].

Таблиця 2.26 – Присутність страхових компаній у діджитал просторі

Характеристика	Страхові компанії	
	Уніка	ARX Страхування
Обсяг щомісячних відвідувань сайта, шт	102145	59858
% користувачів з ноутбуку (desktop ratio), %	61	36
Наявні застосунки в Google Play	my Uniqa, Uniqa Life	MyARX, Smart drive Allianz My Health, Allianz Investor, llianz Health and Care
Середній час на сайті, сек	394	155
Наявні застосунки у Appstore	MyUniqa	MyARX, Casco
Наявність рекламної видачі на брендові запити в пошуковій мережі Google	так	так

Страхова компанія «Арсенал Страхування» заснувала власну технологічну компанію EASY PEASY Insurtech, яка надає послуги з страхування КАСКО. Ця страхова компанія здійснює моніторинг об'єкта за допомогою телематичного пристрою та здійснює страхування автотранспортних засобів за принципом «pay as you go», що передбачає оплату фактичного пробігу автомобіля.

Компанія «Арсенал Страхування» пропонує три програми: EASY GO (ДТП), EASY RIDE (ДТП + інші випадки) и EASY DRIVE (усі ризики). Телематичний пристрій (трекер) збирає актуальні дані про пробіг та місцезнаходження автомобіля, інформує про пошкодження транспортних засобів та відстежує стиль водіння. У випадку викрадення автомобіля трекер відстежує місцезнаходження в онлайн-режимі. Надання послуги та розрахунки здійснюються через мобільний додаток [79].

Страхова компанія «ІНГО» застосовує спеціалізований мобільний застосунок для здійснення страхувальником самостійного передстрахового огляду транспортного засобу.

Завдяки спеціальному телематичному обладнанню, встановленому на застрахований автомобіль, під час поїздки система аналізує та фіксує певні показники. При чому не просто фіксує їх, а й мотивує водія до змін в стилі керування, застосовуючи принцип «плати так, як ти їздиш». Транспортне підприємство завдяки застосуванню такої телематичної технології здатне вибудовувати політику управління автопарком. Водій може побачити помилки керування автомобілем та уникати їх в майбутньому.

В умовах цифровізації страхової діяльності страхова компанія «ІНГО» приділяє значну увагу безпеці даних страхувальників, зокрема кібербезпеці. Для захисту даних клієнтів і забезпечення безперебійної роботи сервісів застосовує сучасні цифрові технології. Зауважимо, що в галузі безпеки страхова компанія «ІНГО» активно дотримується міжнародних стандартів у сфері кібербезпеки, які є загальноприйнятими світовими нормативами. Слід визначити, що компанія прагне відповідати стандарту GDPR та ISO/IEC 27001.

Іншими ключовими напрямками у сфері кібербезпеки страхової компанії «ІНГО» є захист веб-ресурсів, мобільних застосунків та внутрішніх інформаційних систем від кібератак. Компанія «ІНГО» завершила розробку власного мобільного застосунку, відкладену через початок військових дій у 2022 р.. застосунок є основою бізнес-моделі та забезпечує інтеграцію інноваційних сервісів. В перспективі застосунок відкриє новий рівень взаємодії з клієнтами, в той же час забезпечує оптимізацію та вдосконалення внутрішніх процесів страховика.

Страхова компанія вдосконалює систему обліку укладених договорів страхування, впроваджує універсальний модуль врегулювання збитків на основі сучасної веб-технології. В поточному році компанія планує розробку та впровадження додатку з операцій перестрахування.

Страхова компанія «Оранта» застосовує інноваційні технології щодо процесу врегулювання страхових випадків та виплат, зробивши його швидшим, прозорішим і зручнішим, зокрема щодо процесу фіксації страхових випадків. Крім того, не потрібні експерти чи особистий візит до офісу для нескладних дорожніх пригод. Оформлення страхового випадку відбувається за допомогою електронного Європротоколу, що дозволяє швидко узгодити деталі між сторонами та одразу ініціювати процес виплати. Застосунок та його веб-версія мають зручний інтерфейс із підказками, які допомагають правильно внести всю необхідну інформацію про ДТП (місце, час, обставини та фотоматеріали). Сформований електронний документ автоматично передається в страхову компанію для початку процесу врегулювання збитків.

З іншого боку, застрахована особа в режимі реального часу може відстежувати статус свого страхового випадку через мобільний застосунок чи особистий кабінет на сайті компанії. Вважаємо, що врегулювання страхових випадків має великий потенціал для цифровізації.

За допомогою мобільного додатку компанії «Оранта» клієнт може накопичити кешбек та бали. Вони зараховуються на бонусну карту, а потім клієнт отримує можливість обмінювати їх на доступні сервіси. Завдяки використанню додатку клієнт може здійснити купівлю страхового поліса, подати заяву на виплату

або заяву на врегулювання збитку. Додатковими послугами є можливість отримати знижки на купівлю пального, оплатити штрафи, також здійснити запис на СТО, мийку, шиномонтаж тощо.

Таким чином, аналізуючи інноваційну діяльність вітчизняних страховиків, можна зробити висновок, що інноваційні, зокрема цифрові технології формують нові можливості в автострахуванні. Впровадження інноваціних технологій спрощують доступ страхувальників до страхових послуг, скорочують час на оформлення договорів і виплат. В той же час імплементація інноваційних технологій породжує високі вимоги щодо безпеки особистих даних страхувальників та ефективності страхових процесів.

Розвиток інноваційних технологій є не лише викликом для вітчизняних страховиків, а і можливістю закріпити свої позиції на страховому ринку, адаптуватись до європейських стандартів та нових очікувань страхувальників-автовласників. З іншого боку, автовласники лише виграють від переходу страхових компаній до цифрових технологій.

Впровадження інноваційних технологій в сферу страхування автотранспортних засобів суттєво спрощує процес оформлення та перевірки полісів для автовласників в Україні. Інноваційні технології є вигідними також для страхових компаній, оскільки інноваційність допомагає зробити страховий бізнес більш ефективним, зокрема покращує задоволення потреб страхувальників, знижує адміністративні витрати та мінімізує вплив суб'єктивного фактору, що зумовлює прозорість та точність процесів. Подібня якості є критично важливими для оцінки та управління ризиками, розрахунку страхових тарифів та премій та процесу виплати компенсацій. Отже, інвестиції в інноваційні технології для вітчизняних страхових компаній – це інвестиція на майбутнє і в майбутнє.

Висновки до розділу 2

1. Стан страхового ринку в Україні характеризується такими тенденціями:

- Низьке значення показника проникнення в Україні свідчить про нерозвинутість страхового ринку та значно нижчі темпи зростання валових страхових премій, ніж валового внутрішнього продукту.
- Впродовж 2022-2024 рр. Знизилась кількість страхових компаній, що свідчить про суттєве скорочення страхового ринку. Загальна кількість страховиїх організацій скоротилась на 63 одиниці (або на 52%). Суттєве скорочення відбулось серед компаній ризикового страхування, кількість яких зменшилася на 61, тоді як страховиків життя стало менше лише на 2.
- На ринку спостерігається домінування компаній з ризикового страхування, які у 2024 р. займають переважну частку ринку (близько 90%), що свідчить про наявність попиту на послуги ризикового страхування. Водночас кількість компаній, що пропонують накопичувальне страхування, залишається обмеженою.
- Страховий ринок характризувався зростанням концентрації страхового бізнесу. За 12 місяців 2024 р. частка за загальною сумою валових страхових премій (з ризикового та накопичувального страхування) становила: перших 3-х страхових компаній – майже 25%; перших 5-ти страхових компаній – 37,3%; перших 10-ти страхових компаній – 63,8%. А частка трьох найбільших ризикових страховиків за обсягом страхових премій за результатами 2024 р. становить майже 27 %, п’яти найбільших ризикових страховиків – майже 42%, а десяти – 71%. На ринку страхування життя найбільша компанія за сумою валових премій має частку 48,8% від загальних валових премій на цьому ринку (за результатами IV кварталу ця компанія збільшила свою частку на 0,3 в.п.). Частка ТОП-3 класів страхування становила 58,22%, а частка ТОП-5 класів страхування за сумою валових страхових премій за результатами 2024 р. становила більше 76%.

- У 2025 р. автомобільні види страхування (КАСКО, ОСЦПВ, «Зелена картка») зберегли провідні позиції за обсягом страхових премій серед інших ризикових видів.
- Впродовж 2022-2024 рр. спостерігається нестабільна динаміка активів і резервів страховиків в Україні, що може бути пов'язано із скороченням кількості страховиків, економічною нестабільністю та змінами в структурі страхового ринку.
- В загальному підсумку страховий ринок України демонструє змішані тенденції, які вказують на тривалий, хоча і повільний розвиток: з одного боку знижуються активи та резерви, а з іншого зростають обсяги надходжень страхових премій, страхових виплат і загальної суми власного капіталу. Позитивною тенденцією є активізація ринку та підвищення рівня страхових відшкодувань, про що свідчить значне зростання обсягу валових страхових премій на 33,83% та страхових виплат на 60,46%.

2. Останнім часом інноваційні рішення активно інтегруються в вітчизняний сектор страхування, впливаючи на всі його складові та спонукають фахівців переглядати звичні методи роботи і шукати нетрадиційні креативні підходи до страхової діяльності. Виділено фактори, які з одного боку стимулюють, а з іншого гальмують інноваційну активність вітчизняних страховиків.

3. До InsurTech можна віднести страхові компанії, які активно впроваджують інноваційні технології. Головними тенденціями в InsurTech є розширення асортименту послуг, орієнтація на малий та середній бізнес, зростання вбудованого страхування. Проаналізовано іншуртех-стартап проекти в сфері страхування на ринку України, які з'явились останнім часом.

4. Сучасні тенденції цифрової трансформації основних та допоміжних бізнес-процесів та впровадження технологій штучного інтелекту в страхуванні радикально змінили підходи та методи ведення бізнесу. На страховому ринку України використовуються такі сучасні діджитал-технології: система електронного документообігу, дистанційне спілкування з страхувальниками та потенційними клієнтами (чат-боти, месенджери, мобільні додатки тощо).

5. Лідерами серед вітчизняних страховиків в галузі впровадження інноваційних технологій є ПрАТ «Українська пожежно-страхова компанія», СК «TAS-life» та СК «УНІКА», які пропонують розробки в галузі Іншуртех, послуги телематики тощо

6. Впровадження інноваційних технологій в страховій галузі суттєво впливає на способи роботи та взаємодії страхових компаній з клієнтами, оскільки страховики можуть швидко реагувати на потреби клієнтів, що в свою чергу, підвищує їх задоволеність і лояльність. Це також дає можливість страховим компаніям підвищити конкурентоздатність, збільшувати рівень прибутку і задоволеності клієнтів. Ключовими елементи цифровізації просування страхових послуг є онлайн-маркетинг, SEO-оптимізація та контент-маркетинг, контекстна та таргетована реклама, SMM-просування, email-маркетинг тощо. Важливим вспектом застосування інноваційних технологій в процесах просування страхових послуг є персоналізація

7. Актуальні тренди на ринку автострахування в Україні включають в себе використання передових технологій для оцінки ризиків, впровадження онлайн-сервісів для оформлення полісів та зміни умов страхування, розвиток програми телематики, що дозволяє страховим компаніям використовувати дані з GPS та інших пристроїв для визначення стилю водіння та встановлення індивідуальних тарифів. У страхуванні авто в Україні використовуються такі передові технології, як автоматичне визначення стилю водіння за допомогою системи телематики, онлайн-сервіси для оформлення та управління полісами, використання баз даних та аналітичних алгоритмів для оцінки ризиків, впровадження мобільних додатків для зручного спілкування зі страховою компанією та отримання необхідної інформації.

3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ

3.1 Зарубіжний досвід застосування інновацій у страхуванні та можливість його впровадження у вітчизняній практиці

Широке впровадження інновацій в страхову сферу відкриває нові можливості для страховиків і зумовлює підвищення ефективності страхової діяльності, і з іншого боку ставить перед страховими організаціями нові виклики. Однак, з іншого боку, активний інноваційний розвиток і широке впровадження інноваційних, зокрема цифрових технологій, породжує ризики страхової діяльності, зокрема кіберзагрози.

Про активне впровадження цифрових інноваційних технологій в діяльність вітчизняних страховиків свідчить індекс цифрової трансформації (індекси були визначені для економіки в цілому, али вони є релевантними для страхового сектору), який показує, що високі показники демонструють інфраструктурні рішення (наприклад, «безпаперовий» режим та електронний документообіг), а найнижчі — цифрові навички та впровадження цифрових послуг. Зокрема, значення субіндексу «Безпаперовий» режим» у 2023 р. становив 0,697; значення субіндексу інституційної спроможності, зокрема Наявність CDTO та цифрових команд в ОВА була оцінена у 0,678 бали; показник проникнення базових е-послуг склав 0,667 бали. Слід зауважити, що країни з розвиненою інфраструктурою та високим доступом до Інтернету, зокрема Південна Корея, Швеція, Фінляндія та США, займають лідируючі позиції.

Так, наприклад, Південна Корея демонструє високі показники цифрової трансформації, посідаючи провідні позиції в міжнародних рейтингах. Країна посіла друге місце в «Індексі розвитку електронного уряду» та 14-те у «Індексі мережної готовності». Також вона лідирує в субіндексі використання ІКТ громадянами. Індекс розвитку електронного уряду складає 0.9560, поступившись

лише Данії; Південна Корея посіла друге місце у глобальному субіндексі використання ІКТ громадянами з показником 79.60.

В основному страхові інновації, які застосовують зарубжіні страховики включають використання штучного інтелекту (ШІ), аналізу великих даних, телематики та мобільних додатків для персоналізації продуктів, автоматизації процесів та кращого управління ризиками. Завдяки цим технологіям страховики можуть аналізувати дані страхувальників для створення індивідуальних полісів, автоматично обробляти претензії та надавати клієнтам доступ до інформації в режимі реального часу. Серед інновацій у зарубіжних страховиків переважають технологічні (InsureTech), зокрема використання штучного інтелекту, аналітики великих даних тощо та продуктові: нові страхові продукти (виокристання мобільних застосунків, страхування від кіберризиків та мікрострахування). Зауважимо, що ефективність діяльності страховиків досягається за рахунок створення цілісної комплексної системи управління інноваціями.

Слід зазначити, що активне впровадження технологічних інновацій привело до змін в системі просування страхових послуг, зокрема створенню альтернативних каналів продажу. Також слід зауважити, що сайти страхових компаній зараз використовуються не лише для розміщення рекламних оголошень, а і для активного спілкування з клієнтами та реалізації страхових послуг онлайн.

В розвитку системи просування страхових продуктів в розвинених країнах можна виділити такі тенденції:

1) зростання ролі Інтернету у системі поширення страхових продуктів;

2) використання соціальних мереж;

3) використання хмарних технологій;

4) автоматизація андерайтингу, врегулювання збитків тощо та збільшення частки прямих продажів.

За дослідженнями консалтингової компанії Gartner «Hype cycle for property & casualty (P&C) insurance», хмарні обчислення в сфері страхування входять до п'ятірки найбільш перспективних та пріоритетних ІТ-рішень. За даними тієї ж компанії серед лайфових страховиків 41% компаній використовує хмарні

обчислення в своїй діяльності, ще 41% впроваджує чи планує впровадити хмарні технології в наступний період [34].

За дослідженням The Boston Consulting Group, застосування мобільних застосунків та Інтернет каналів потребують найменших витрат для страховиків (рис. 3.1) (за даними [79]):

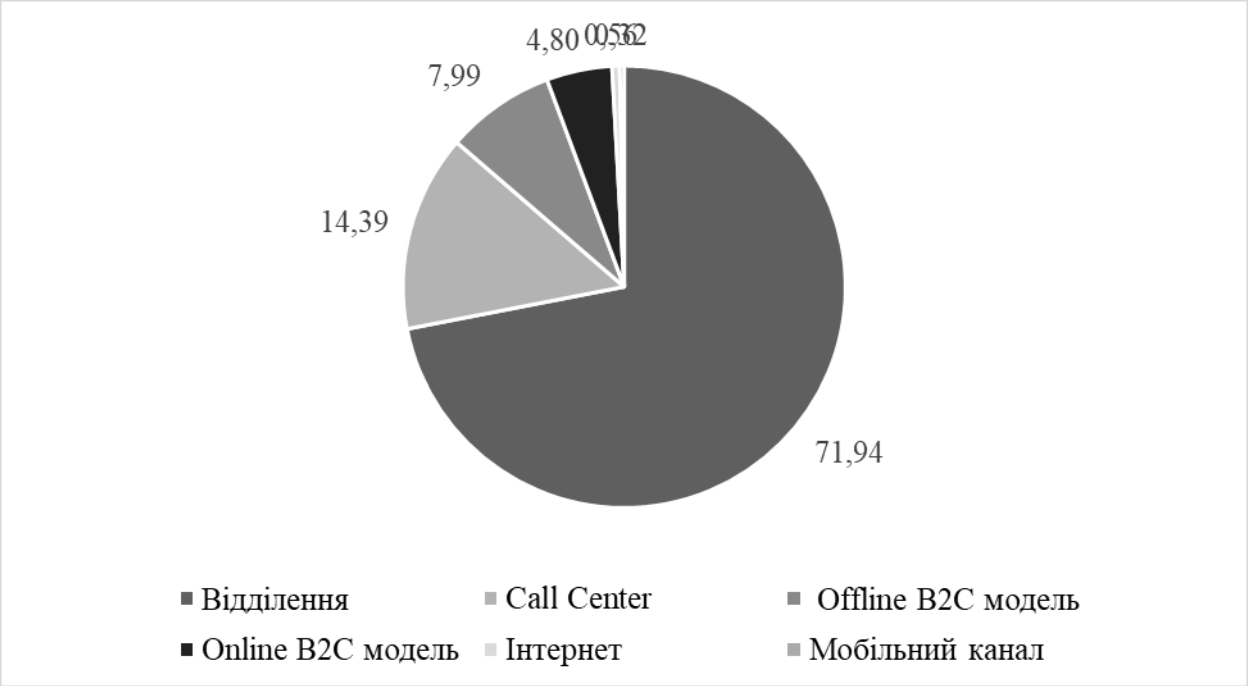


Рисунок 3.1 – Питома вага витрат на різні канали збуту, %

Можна також відзначити значну роль смартфонів та планшетів у взаємодії між страховиком та страхувальником (рис. 3.2). Зокрема, у США діють спеціалізовані страхові портали, користувачі яких можуть отримати інформацію про страхові пропозиції різних страховиків та інформацію про загальну діяльність страхових організацій (www.lifeshopper.com, www.insurence.com, www.insweb.com тощо). Зауважимо, що подібна тенденція поширення страхових послуг через мобільні пристрої спостерігається і в Україні.



Рисунок 3.2 – Значення смартфонів при взаємодії із СК, %

Розглянемо та проаналізуємо страхові інноваційні технології, які останнім часом поширюються у розвинених країнах.

Наприклад, інноваційні послуги американських страхових організацій в сфері автострахування (табл. 3.1):

Таблиця 3.1 – Інноваційні послуги страхових компаній в автострахуванні

Страхова компанія	Назва програми	Характеристика
Progressive Corporation	Name Your Price	Онлайн-інструмент збирає інформацію від потенційних клієнтів, визначає розмір бюджету на автострахування.
Insurethebox	телематичні технології	В автомобілі встановлюється GPS-пристрій, який надсилає інформацію про час, швидкість, стиль керування, пробіг. У разі відсутності порушень, страхувальник нагороджується бонусними «милями».

Для отримання оперативної інформації про об'єкт страхування страхова компанія Insurethebox використовує потужну 3G мережу, яка зумовлює швидку та оперативну обробку отриманих даних від страхувальників (сайт http://www.insurethebox.com). Використання компанією Insurethebox телематичних

технологій дозволяє створити та пропонуватьи клієнтам персоналізований страховий продукт. Крім того, система бонусів є привабливим чинником для страхувальників, що зумовлює тривале співробітництво страхувальника саме з цією страховою компанією.

Крім того, слід зауважити, що використання технологій віддаленого доступа, зокрема телематики, дозволяє оперативно знаходити угнані автотранспортні засоби, для страхувальників відкрита гаряча лінія в режимі 24/7. Також у разі,якщо автомобіль стає на ремонт, в тимчасове користування страхова компанія надає інший транспортний засіб.

Unit-Linked являє собою комплексний продукт, що включає страховий захист на випадок смерті, нещасного випадку та медичне страхування, а також інвестиційну складову, при цьому відсутні гарантії повернення в кінці строку дії договору повної суми сплачених страхових премій. Однак, з іншого боку це означає, що розмір гарантованої суми зменшується, але одночасно накопичуються кошти в негарантованій частині, що дозволяє акумулювати значний капітал до закінчення терміну дії договору страхування.

Max Life Insurance (оператор життя в Індії) сприяє підвищенню обізнаності потенціальних страхувальників та суспільства у необхідності страхування життя шляхом запуску цифрової кампанії «Другий шанс».

Поліс страхування життя I-Life (Genertel Life, Італія) містить додаткові бонуси та заохочення, які винагороджують клієнтів, які піклуються про своє здоров'я.

ERGO Direkt (компанія зі страхування життя, Німеччина) укладає договір страхування життя за допомогою електронного підпису після введення страхувальником даних і заповнення анкети.

Активне впровадження інноваційних технологій в страхування, зокрема інтеграція штучного інтелекту і блокчейн-технологій, зумовлює значне покращення у взаємодії між страховиками та страхувальниками, які очікують подальшого спрощення процесів купівлі-продажу страхових послуг та підвищення їх якості. Зазначимо, що подібні технології відкривають нові можливості в сфері боротьби із страховим шахрайством, оскільки інформація про укладені договори страхування

зберігається в базі даних, що унеможливлює їх фальсифікацію. Крім того, з'являється можливість для клієнтів відстежувати статус полісів в режимі реального часу [97].

Для захисту від незначних страхових випадків компанія Tokio Marine (Японія) пропонує страхувальникам короткострокові страхові поліси. Продукт під назвою «One Time Insurance» надається в мобільних додатках, які створено разом із найбільшою телекомунікаційною компанією Японії Nippon Telegraph and Telephone. Система GPS та мобільний додаток моніторить та визначає місцезнаходження страхувальника і пропонує найбільш актуальні страхові продукти для певного місцезнаходження страхувальника.

Компанія Friendsurance для реалізації страхових послуг активно залучує соціальні мережі, зокрема створюються групи підтримки страхувальників. Створені групи при реалізації страхового випадку підтримують одна одну, шляхом сплати певної мінімальної суми, а страхова організація покриває ті збитки, які не можуть покрити учасники [79].

Подібна організація зумовлює зниження витрат на страхування для страхувальника до 50%. Це стає можливим за рахунок зменшення випадків шахрайства; зменшення витрат на урегулювання страхових випадків з боку страховика (оскільки невеликі збитки покриваються групою) [10].

Завдяки мобільній платформі GiffGaff іспанської компанії Telefónica S.A. страхові компанії пропонують страхувальникам вирішувати питання щодо страхування на спеціальному форумі, що дозволяє суттєво скоротити видатки на утримання call-центрів.

Банк та страхова група Crédit Agricole застосовують інноваційний підхід, який використовує ідею краудсортсингу і передбачає застосування магазину фінансових додатків CAStore. Такі нововведення можуть розширити підходи та ідеї щодо створення аналогічних мобільних додатків.

Додаток QuickFoto Claim дає можливість страхувальникам заявити про настання страхового випадку без виклику аварійного комісара. Зазначений додаток розробила страхова компанія Allstate (США) і активно впроваджує його в практику

страхування. Страхувальник самостійно фотографує незначні пошкодження застрахованих автомобілів. Зауважимо, що аналогічну програму імплементувала також страхова група Farmers Insurance з використанням мобільного додатку EZ Estimate.

Слід зауважити, що вітчизняна СК «УНІКА» у співпраці з Audatex імплементувала сумісний мобільний додаток «AudaMobile». Застосування такої технології сприяє прискоренню процесів з урегулювання збитків в страхуванні автомобільного транспорту. Зокрема це стосується процесу врегулювання збитків, починаючи від огляду пошкодженого транспортного засобу до автоматичного отримання страхових внесків та виплат на рахунок.

Страхова компанія WorldCover (США) створила поліси страхування врожаю на базі Blockchain для фермерів, що передбачає активне використання супутникових зображень та наземних розумних пристроїв. Технологічні рішення допомагають виявити фактори, які можуть вплинути на врожайність у режимі реального часу.

Зазначимо, що за умов настання страхового випадку страхова виплата фермерам здійснюється автоматично, без проведення особистої експертної оцінки, паперової роботи чи прийняття колегіального рішення. Безпосередньо виплата здійснюється за допомогою мобільних грошових переказів.

Отже, світовий страховий ринок наразі засвідчує наростаючу роль інноваційних, зокрема діджітал технологій. На даному етапі страхові організації мають бути готові імплементувати високотехнологічні цифрові рішення для збереження та залучення клієнтів. Зауважимо, що враховуючи сучасні тенеденції, страхові компанії мають фокусуватися на розробці нових та вдосконаленні існуючих страхових послуг, запровадженні та оцінці нових та вдосконаленні існуючих каналів реалізації страхових послуг, формуванні діджиталорієнтованого персоналу, оптимізації страхових бізнес-процесів та зниженні витрат. Хоча, слід зазначити, що основним напрямком для страхових компаній має бути клієнтоорієнтованість.

Стосовно питання можливості впровадження зарубіжного досвіду імплементації інноваційних технологій в страхуванні в вітчизняну практику, слід зауважити, що такі заходи вимагають врахування специфічних умов вітчизняного

ринку, адаптації та перегляду законодавчої бази. Крім того, впровадження інноваційних технологій потребує значних інвестицій та навчання персоналу.

Більшість дослідників вважає, що інноваційний технологічний розвиток може стати способом вирішення певних проблем, які існують на страховому ринку України (табл. 3.2):

Таблиця 3.2 – Проблеми і шляхи їх вирішення за допомогою інноваційних технологій

Проблема	Спосіб вирішення проблеми	Механізм дії
Відсутність своєчасної доставки полісу	Електронний поліс	Після оплати поліс може бути відправлений клієнту електронною поштою чи через мобільний додаток, забезпечуючи миттєвий доступ до необхідних документів
Помилки в полісах	Штучний інтелект та машинне навчання	автоматизація процесу перевірки та заповнення полісів, мінімізуючи ризик помилок.
Відсутність квитанції	Електронні квитанції	Автоматичне відправлення квитанцій разом з полісами, забезпечуючи клієнтів документацією про оплату
Проблеми зі зв'язком	Чат-боти на основі штучного інтелекту	надання клієнтам можливість одержати відповіді на питання у реальному часі, знижуючи навантаження на операторів
Некомпетентність працівників	Освітні програми та тренінги	Підвищення рівень знань та вмінь співробітників

Іншою проблемою є низький рівень довіри населення до страхової галузі та необхідність врахування специфіки вітчизняного страхового ринку: рівня доходів населення, економічної ситуації та менталітету споживачів.

Однак, вважаємо доцільним та ефективним запозичення сучасних страхових продуктів (кіберстрахування, страхування від природних катастроф), впровадження міжнародних стандартів управління ризиками та клієнтським сервісом) для покращення конкурентоспроможності.

Крім того, розвиток страхових технологій, зокрема систем бізнес-аналітики для аналізу даних страхового ринку та прийняття стратегічних рішень, впровадження систем штучного інтелекту для оцінки ризиків, запобігання

шахрайству та автоматизації процесів може підвищити ефективність страхового сектору України.

Корисним також вважаємо розвиток міжнародної співпраці, зокрема Організація тренінгів та стажувань для українських фахівців за кордоном, залучення іноземних експертів та розробку спільних страхових продуктів з іноземними компаніями, що сприятиме передачі досвіду.

Однак, зауважимо, що для вітчизняних страховиків, внаслідок недосконалості існуючих механізмів на страховому ринку, впровадження інноваційних, зокрема цифрових технологій може призвести до появи ризиків, стосовно яких страхові компанії повинні вживати заходів щодо їх мінімізації (табл 3.3):

Таблиця 3.3 – Заходи для мінімізації ризиків цифровізації страхування

Ризик	Опис заходу
Ризик зворотного розвитку технологій	Систематична оцінка та оновлення технологічних рішень
Кібербезпека та конфіденційність даних	Інвестування в кібербезпеку, захист конфіденційної інформації
Недостатнє використання аналітики даних	Проведення аналізу великих даних, розробка і впровадження аналітичних даних
Несумісність технологій	Вибір сумісних технологій та стартапів, розробка інтеграційних рішень
Законодавчі та регуляторні ризики	Співпраця з юридичними консультантами
Непередбачувані наслідки інновацій	Планування, розробка та аналіз можливих сценаріїв та реагування на зміни
Незадовільна підтримка клієнтів	Посилення комунікацій з клієнтами, вдосконалення сервісу
Ризик репутації	Інвестування в кібербезпеку, ефективні комунікації (із застосуванням цифрових технологій)

Отже, управління та попередження ризиків, які можуть виникнути внаслідок застосування інновацій технологій є важливим питанням, хоча не менш дієвим інструментом впровадження інновацій є стимулювання імплементації інноваційних технологій в страхову діяльність.

У зв’язку з цим дослідження факторів, які підвищують зацікавленість страховиків до впровадження новітніх технологій, таким чином забезпечуючи гнучкість і адаптацію до зовнішнього середовища, що динамічно змінюється,

результатом чого є підвищення конкурентоспроможності та життєздатності страхових компаній (табл. 3.4):

Таблиця 3.4 – Фактори стимулювання зацікавленості у впровадженні інноваційних технологій в страхуванні

Зміст	Значення
Зростання потреб клієнтів	Підвищення швидкості, зручності обслуговування, що стимулює впровадження інноваційних технологій
Зростання обсягу даних	Обробка великих даних дозволяє використовувати аналітичні технології, оцінювати ризики, попереджувати випадки шахрайства тощо
Розвиток штучного інтелекту	Автоматизація процесів укладання договорів, оцінки ризиків, врегулювання збитків
Цифрова безпека	Зростання цифрових загроз стимулює страховиків вдосконалювати системи цифрової безпеки та захисту даних
Нормативно-правове регулювання	Підвищені вимоги регулятора (НБУ) змушують страховиків використовувати цифрові технології для виокнання умов законодавства
Інвестування	Отримання доступу до інвестиційних проектів та фінансування

Таким чином, вважаємо, що впровадження зарубіжного досвіду доцільне і зможе призвести до значного підвищення ефективностиі страхової діяльності, але слід зробити це лише через поетапне запозичення, адаптацію та інтеграцію нових механізмів з урахуванням вітчизняних реалій. Цей процес стимулюється, зокрема, глобальними тенденціями та необхідністю відповідати міжнародним стандартам, що може допомогти українським компаніям досягти лідерства, підвищити ефективність та задовольнити зростаючі потреби споживачів.

3.2 Напрями удосконалення управління інноваціями у страховому бізнесі

Сучасні тенденції перетворення основних та допоміжних бізнес-процесів страхових організацій за рахунок впровадження інноваційних технологій суттєво змінили традиційні підходи та методи ведення страхового бізнесу, зокрема враховуючи той факт, що в умовах воєнного стану страховий ринок потерпає від значних проблем. Однак дослідження вдалого досвіду капіталовкладень в проєкти

InsurTech зарубіжних страхових компаній доводять високу ефективність та перспективність даного напрямку.

На нашу думку, напрями вдосконалення управління інноваціями у страховому бізнесі мають враховувати:

- розвиток цифрових технологій (автоматизація, аналітика даних, персоналізація);
- модернізацію страхових продуктів і послуг (гнучкість, індивідуалізація, нові ризики);
- вдосконалення каналів збуту (онлайн-платформи, партнерство з FinTech);
- управління ризиками (кібер- та технологічні ризики);
- розвиток персоналу (навчання, адаптація до нових технологій);
- зміцнення взаємодії з зовнішнім середовищем (регулятор, партнери).

Зауважимо, що впровадження інноваційних технологій в страхову діяльність породжує певні ризики для страхових організацій. Крім того, слід прийняти до уваги і етичні міркування, зокрема конфіденційність та захист персональних даних. Забезпечення конфіденційності та безпеки даних стає першорядним, оскільки страховики збирають величезні обсяги особистих даних про клієнтів. Саме тому страхові організації мають потурбуватись про надійні заходи кібербезпеки та етичні методи обробки даних для захисту від зловмисників. Такими методами можуть бути шифрування даних, впровадження контролю доступу та регулярний моніторинг будь-яких потенційних порушень.

З іншого боку важливо забезпечити прозорість збору та аналізу персональних даних страхувальників, забезпечуючи отримання від них інформованої згоди та неухильне дотримання відповідних норм захисту особистих даних [10].

Також слід врахувати етичні наслідки застосування цифрових технологій у страхуванні щодо упередженості та прозорості. Страхувальники мають бути впевненими, що алгоритми штучного інтелекту є справедливими, прозорими та вільними від всіляких упереджень.

Також викликає побоювання, що застосування інноваційних технологій в страхуванні може спровокувати масові звільнення працівників. Це може відбутись

внаслідок вдосконалення систем штучного інтелекту, оскільки певні робочі ролі можуть застаріти і просто зникнути. Для забезпечення соціальної відповідальності страховиків їм доцільно розв'язувати цю проблему шляхом перекваліфікації та підвищення кваліфікації працівників.

Вважаємо, що основні завдання управління інноваціями в страхових компаніях є такими:

− маркетингові дослідження ринку страхових інновацій, прогнозування стадій життєвого циклу і характеру інноваційних технологій;

− визначення та оцінка каналів реалізації інноваційних страхових послуг та вдосконалення існуючих;

− оцінка ефективності, ризиковості інноваційних проектів

− оцінка наслідків та переваг впровадження інноваційних проектів в діяльність страхових компаній;

− аналіз ринку страхових послуг та сегментація споживачів страхових послуг;

− забезпечення ефективності розвитку страхової компанії, її конкурентоспроможності та посилення ринкової позиції за рахунок впровадження інновацій;

− забезпечення високого рівня фінансових результатів страхової компанії за рахунок впровадження інноваційних технологій.

Основні етапи процесу управління інноваціями на рівні страхової компанії можна визначити так (рис. 3.3).

Також експерти вітчизняного ринку вказують на те, що впровадження інноваційних технологіи в діяльність страхової організації може викликати ризик дефіциту кваліфікованих кадрів, обізнаних у користуванні інноваційними технологіями, оскільки неготовність менеджменту та персоналу страхової компанії можуть стати стають причиною неефективності інноваціиних рішень. Тому доцільно запроваджувати програми підвищення кваліфікації персоналу, цільові програми підготовки та перепідготовки спеціалістів з окремих питань.

ЕТАП І	⇨	Визначення мети впровадження інновацій
ЕТАП ІІ	⇨	Системний аналіз усіх наявних та потенційних можливостей страхової компанії до впровадження інновацій (фінансові ресурси, персонал, галузь, страховий портфель)
ЕТАП ІІІ	⇨	Формування часових рамок ведення інноваційної діяльності, визначення періоду досягнення поставлених завдань (максимального, найбільш оптимального, мінімального)
ЕТАП ІV	⇨	Організація механізму управління інноваціями (формування команди, розподіл повноважень між членами команди, визначення центрів відповідальності тощо)
ЕТАП V	⇨	Реалізація конкретних інноваційних заходів у межах визначених напрямів інноваційної діяльності страхової компанії
ЕТАП VI	⇨	Визначення ефективності від впровадження інноваційних заходів у межах визначених напрямів інноваційної діяльності страхової компанії
ЕТАП VII	⇨	Коригування заходів для досягнення мети та завдань

Рисунок 3.3 – Етапи процесу управління інноваціями на рівні страхової організації

Також експерти вітчизняного ринку вказують на те, що впровадження інноваційних технологій в діяльність страхової організації може викликати недостачу обізнаних у користуванні інноваційними технологіями кваліфікованих кадрів, оскільки неготовність менеджменту та персоналу страхової компанії можуть зумовити неотримання очікуваної вигоди від впровадження інноваційних рішень. Тому страховим організаціям доцільно запроваджувати цільові програми підготовки та перепідготовки фахівців з окремих питань інноватизації та започатковувати освітні програми підвищення кваліфікації персоналу.

Зазначимо, що особливе значення при здійсненні інноваційного розвитку страхової компанії мають фактори зовнішнього та внутрішнього середовища, які можуть мати як позитивний, так і деструктивний вплив. Крім того, для успішного

управління цими факторами страхова компанія повинна використовувати чітку систему кількісних та якісних нормативів.

Фактори, які впливають на інноваційну діяльність страховика і належать до зовнішнього середовища, є такі:

− політичні фактори, оскільки стабільна політична ситуація в країні є сприятливою для імплементації інноваційних процесів в страхову діяльність;

− демографічні фактори;

− економічні фактори;

− законодавство з питань страхової діяльності, оскільки законодавство передбачає обмеження страхової діяльності.

Фактори внутрішнього ринкового середовища включають в себе систему маркетингу; фінансові ресурси страховика, корпоративну культуру страховика, систему управління; внутрішні бізнес-процеси компанії; персонал та систему менеджменту страхової компанії; рівень інформаційних технологій.

Страховим організаціям в сучасних умовах, і особливо враховуючи надскладну соціально-політичну ситуацію, слід ретельно аналізувати ризики, що виникають в процесі її діяльності, досліджувати нові тенденції фінансових ринків в цілому та страхового ринку зокрема, досліджувати та аналізувати потреби бізнесу та страхувальників фізичних осіб з метою вдосконалення існуючих та створення нових страхових продуктів, які будуть задовільняти потреби галузей народного господарства, що дозволить розширити клієнтську мережу та вийти на новий рівень обслуговування страхувальників.

Необхідність активно впроваджувати інновації у діяльність породжена новими викликами, з якими зіштовхнулись страхові організації в процесі діяльності породили, зокрема пандемія COVID-19 та військові дії. Серед продуктових інновацій відзначимо страхування військових ризиків, оскільки повномасштабне вторгнення вимагає створення страховиками нових страхових продуктів. Зокрема деякі страховики «ВУСО», «ТАС» та інші пропонують покриття від військових ризиків як в особистому, так і в транспортному страхуванні (табл.3.5) (за даними [79]):

Таблиця 3.5 – Страхування військових ризиків в Україні

Страховик	Страховий продукт	Ризики, які покриваються	Ризики, які не покриваються
«ВУСО»	Каско патріот	Пошкодження транспортного засобу внаслідок підриву на міні, прямого обстрілу, пошкодження осколками, ризик прильоту безпілотних літальних апаратів	Прямий обстріл ядерною зброєю, пошкодження внаслідок біологічних, хімічних атак, повна загибель авто
«ТАС»	Військовий автозахисник	Військові дії через застосування зброї, літальних апаратів та їх уламків, засобів ПВО та боєприпасів	Повна загибель авто

Страхові компанії останнім часом поступово впроваджують систему електронного документообігу, застосування якої покликано зменшити часові та фінансові витрати на обробку та зберігання документів, що заощаджує час не лише працівників, а й страхувальників. Можна помітити, що вітчизняні страховики активно посилюють дистанційне спілкування з клієнтами, для чого залучаються чат-боти, системи штучного інтелекту, соціальні мережі, месенджери та спеціальні мобільні додатки.

Останнім часом страховики активно впроваджують системи онлайн продажів страхових продуктів. З використанням цифрових сервісів клієнти страхової організації можуть укласти договір страхування онлайн та сплатити страхові внески. Крім того, у разі необхідності клієнт може отримати професійну юридичну допомогу.

Серед вітчизняних страхових організацій поширюється тенденція розробки та запуску мобільних додатків (СК «УПСК», СК «УНІКА» тощо), які дозволяють страхувальникам оперативно надавати консультації та вирішувати будь-які питання без відвідування фахівців страховика та мінімізувати відвідування офісу.

Наприклад, СК «УПСК» створила клуб UPSK, перевагою членства в якому є отримання індивідуальних умов оформлення страхових полісів, можливість отримання цілодобового консультування, персональні пропозиції від страхової компанії та інформаційну підтримку тощо.

Також на страховому ринку України страхові організації окрім збутових та продуктових активно впроваджують управлінські та технологічні інновації. До подібних інноваційних рішень належить застосування сучасних методик, інструментів та спеціального програмного забезпечення для моніторингу тарифних політик та процесів андерайтингу. Також цифрові технології дозволяють оптимізувати прийняття рішень щодо оцінки та визначення обмежень в прийнятті на страхування ризиків та сприяють вдосконаленню діяльності підрозділів страхової компанії. Але слід зазначити, що впровадження інноваційних технологій в цілому по страховому ринку відбувається досить повільно.

Таким чином, страховим організаціям в сучасних умовах доцільно та необхідно посилити інноваційну активність щодо впровадження сучасних технологій. Інноваційна активність зумовить оновлення асортименту страхових послуг, наслідком чого є зростання кола страхувальників за рахунок підвищення кількості укладених договорів, що в свою чергу сприятиме зростанню обсягу страхових резервів.

Зокрема, застосування телематичних технологій в страхуванні дозволить страховикам на основі інформації, отриманої із розумних пристроїв формувати систему персональних страхових тарифів. Зауважимо, що оптимізація та забезпечення гнучкості тарифної політики зумовить формування конкурентоспроможні ціни на страхові послуги, що зумовить збільшення лояльності існуючих клієнтів та залучення нових. Такими технологіями можуть бути технології для збору необхідної інформації в агрострахуванні про стан посівів та про фактори, які на них впливають, GPS-відстеження автомобілів та трекери активності в автомобільному страхуванні та розумні пристрої тощо.

Також вважаємо перспективними технології онлайн здійснення страхових операцій, зокрема телехендлінгу, що сприятиме економії часу як страхувальників так і фахівців страхової компанії. Крім того, застосування таких технологій здатне звести до мінімуму суб’єктивні фактори та можливі помилки персоналу. Як відомо, технології телехендлингу сприяють швидкому врегулюванню страхових претензій та зменшують витрати на опрацювання страховиком інформації по страховим

випадкам. Для страховиків після цього слід очікувати покращення репутації та збільшення кількості страхувальників, і також підвищення рейтингу.

З іншого боку, можна запропонувати страховим організаціям як альтернативний спосіб розміщення власних коштів застосування криптовалют, що сприятиме отриманню значних прибутків від інвестиційної діяльності страховиків.

В управлінні страховими організаціями доцільно впровадити CRM-системи для забезпечення ефективної діяльності та якісного управління бізнес-процесами. Застосування таких систем єформування клієнтоорієнтованого підходу внаслідок ефективного управління базою страхувальників, відстеження взаємодії з ними, оптимізації роботи страхових агентів, аналізу ефективності, а також впровадження маркетингових кампаній та керування страховими випадками.

Використання блокчейн технологій в здійсненні страхової діяльності полегшить інформаціонний обмін в страховій сфері, дозволить організувати ефективне управління базою даних щодо страхових історій, налагодити ефективну взаємодію зі страховими посередниками та оптимізувати бізнес-процеси в страхуванні.

Використання технології blockchain дозволить створити персоналізовані мікропослуги та смарт-контракти, а також запровадити ефективні дієві інструменти для ефективного врегулювання претензій страхувальників.

Зауважимо, що зазначені механізми, притаманні технології blockchain, зокрема реєстрація угод та претензій клієнтів фіксують історію транзакцій. Завдаяки завстосуванню таких технологій створюються умови для попередження та запобігання зловмисних та шахрайських дій у сфері страхування.

Смарт-підхід в страхуванні дозволяє розробляти персональні страхові програми, що в свою чергу, забезпечує можливість вибору страхувальниками найбільш вигідного та ефективного варіанту страхування.

Крім того, застосування смарт-контрактів є ефективним інструментом управління ризиками, оскільки подібні технології використовують алгоритми, які враховують моделі ризику. Це дозволяє страховій компанії розрахувати страховий тариф та величину страхового внеску для кожного клієнта.

Узагальнимо інноваційні підходи на страховому ринку України (табл 3.6):

Таблиця 3.6 – Інноваційні підходи в діяльності страховиків в Україні

№	Підходи	Вплив на ринок страхування	
		Для страховиків	Для страхувальників
1.	Інтеграція з мобільними телефонами та додатками	Збільшення рівня продажів Зменшення рівня витрат Прскорення обробки інформації	Придбання та управління полісами Оформлення заявок на відшкодування збитків Персоналізація послуг Інтеграція з іншими мобільними додатками
2.	Використанні бігдата	Краща оцінка ризиків Персоналізація страхових продуктів Управління фінансовими ризиками, оптимізація бізенес-процесів страховика	Підвищення якості обслуговування
3.	Штучний інтелект	Автоматизація обробки заявок Прогнозування та управління ризиками Зниження витрат	Підвищення якості обслуговування Пропозиція індивідуальних послуг

Зауважимо, що відповідно до смарт-контракту здійснюється автоматичні виплати в разі реалізації страхового випадку, причому безполсередня участь страховика не потрібна. Страхувальники забезпечені швидким та надійним врегулюванням страхових випадків, що суттєво прискорює та спрощує процеси страхового врегулювання, що в свою чергу, не лише сприяє забезпеченню високоякісного обслуговування, але й збільшує довіру споживачів до страхових компаній, тим самим покращуючи взаємовідносини в галузі страхування.

Таким чином, стає очевидно, що страхові компанії, які не бажають або не можуть вчасно перебудувати власні бізнес-процеси та впроваджувати інноваційні продукти та технології, втрачатимуть клієнтів. Застосування інноваційних рішень дозволяють страховикам створювати та надавати якісні страхові продукти, що в сучасних умовах господарювання є досить актуальним та приваблює більше категорій клієнтів.

Відмова страхових організацій впроваджувати інноваційні технології призводить до ризику втрати конкурентних переваг, оскільки інноваційні рішення

дозволяють страховим організаціям прискорювати та оптимізувати бізнес-процеси. У сучасному глобалізованому світі, де технологічні зрушення в фінансовій, зокрема в страховій діяльності стають нормою, страховикам необхідно виявити готовність до змін, щоб забезпечити ефективність та безпеку діяльності і процвітати в динамічному страховому середовищі.

Висновки до розділу 3

Загальною тенденцією сучасного ринку страхування є наростаюча роль інноваційних, зокрема цифрових технологій, що передбачає впровадження високотехнологічних рішень щодо розробки нових та вдосконаленні існуючих продуктів, розвитку нових та удосконаленні існуючих каналів реалізації страхових послуг, формуванні діджиталорієнтованого персоналу, оптимізації процесів та зниженні витрат.

Однак впровадження інноваційних технологій з може викликати появу певних ризиків, стосовно яких страхові компанії повинні вживати заходів щодо їх мінімізації. Іншою проблемою є низький рівень довіри населення до страхової галузі та необхідність врахування специфіки вітчизняного страхового ринку: рівня доходів населення, економічної ситуації та менталітету споживачів.

Використання зарубіжного досвіду в галузі впровадження інноваційних страхових технологій доцільне і зможе призвести до значного підвищення ефективностиі страхової діяльності, але слід зробити це лише через поетапне запозичення, адаптацію та інтеграцію нових механізмів з урахуванням вітчизняних реалій.

ВИСНОВКИ

1. У магістерській роботі досліджено вплив інноваційних технологій на розвиток ринку автотранспортного страхування в Україні. Стан страхового ринку в Україні характеризується такими тенденціями:

− Низьке значення показника проникнення в Україні свідчить про нерозвинутість страхового ринку та значно нижчі темпи зростання валових страхових премій, ніж валового внутрішнього продукту.

− Впродовж 2022-2024 рр. Знизилась кількість страхових компаній, що свідчить про суттєве скорочення страхового ринку. Загальна кількість страховиїх організацій скоротилась на 63 одиниці (або на 52%). Суттєве скорочення відбулось серед компаній ризикового страхування, кількість яких зменшилася на 61, тоді як страховиків життя стало менше лише на 2.

− На ринку спостерігається домінування компаній з ризикового страхування, які у 2024 р. займають переважну частку ринку (близько 90%), що свідчить про наявність попиту на послуги ризикового страхування. Водночас кількість компаній, що пропонують накопичувальне страхування, залишається обмеженою.

− Страховий ринок характеризувався зростанням концентрації страхового бізнесу. За 12 місяців 2024 р. частка за загальною сумою валових страхових премій (з ризикового та накопичувального страхування) становила: перших 3-х страхових компаній – майже 25%; перших 5-ти страхових компаній – 37,3%; перших 10-ти страхових компаній – 63,8%. А частка трьох найбільших ризикових страховиків за обсягом страхових премій за результатами 2024 р. становить майже 27 %, п’яти найбільших ризикових страховиків – майже 42%, а десяти – 71%. На ринку страхування життя найбільша компанія за сумою валових премій має частку 48,8% від загальних валових премій на цьому ринку (за результатами IV кварталу ця компанія збільшила свою частку на 0,3 в.п.). Частка ТОП-3 класів страхування становила 58,22%, а частка ТОП-5 класів страхування за сумою валових страхових премій за результатами 2024 р. становила більше 76%.

− У 2025 р. автомобільні види страхування (КАСКО, ОСЦПВ, «Зелена картка») зберегли провідні позиції за обсягом страхових премій серед інших ризикових видів.

− Впродовж 2022-2024 рр. спостерігається нестабільна динаміка активів і резервів страховиків в Україні, що може бути пов'язано із скороченням кількості страховиків, економічною нестабільністю та змінами в структурі страхового ринку.

− В загальному підсумку страховий ринок України демонструє змішані тенденції, які вказують на тривалий, хоча і повільний розвиток: з одного боку знижуються активи та резерви, а з іншого зростають обсяги надходжень страхових премій, страхових виплат і загальної суми власного капіталу. Позитивною тенденцією є активізація ринку та підвищення рівня страхових відшкодувань, про що свідчить значне зростання обсягу валових страхових премій на 33,83% та страхових виплат на 60,46%.

2. Останнім часом інноваційні рішення активно інтегруються в вітчизняний сектор страхування, впливаючи на всі його складові та спонукають фахівців переглядати звичні методи роботи і шукати нетрадиційні креативні підходи до страхової діяльності. Виділено фактори, які з одного боку стимулюють, а з іншого гальмують інноваційну активність вітчизняних страховиків.

3. До InsurTech можна віднести страхові компанії, які активно впроваджують інноваційні технології. Головними тенденціями в InsurTech є розширення асортименту послуг, орієнтація на малий та середній бізнес, зростання вбудованого страхування. Проаналізовано іншуртех-стартап проекти в сфері страхування на ринку України, які з'явились останнім часом.

4. Сучасні тенденції цифрової трансформації основних та допоміжних бізнес-процесів та впровадження технологій штучного інтелекту в страхуванні радикально змінили підходи та методи ведення бізнесу. На страховому ринку України використовуються такі сучасні діджитал-технології: система електронного документообігу, дистанційне спілкування з страхувальниками та потенційними клієнтами (чат-боти, месенджери, мобільні додатки тощо).

5. Лідерами серед вітчизняних страховиків в галузі впровадження інноваційних технологій є ПрАТ «Українська пожежно-страхова компанія», СК «TAS-life» та СК «УНІКА», які пропонують розробки в галузі Іншуртех, послуги телематики тощо

6. Впровадження інноваційних технологій в страховій галузі суттєво впливає на способи роботи та взаємодії страхових компаній з клієнтами, оскільки страховики можуть швидко реагувати на потреби клієнтів, що в свою чергу, підвищує їх задоволеність і лояльність. Це також дає можливість страховим компаніям підвищити конкурентоздатність, збільшувати рівень прибутку і задоволеності клієнтів. Ключовими елементи цифровізації просування страхових послуг є онлайн-маркетинг, SEO-оптимізація та контент-маркетинг, контекстна та таргетована реклама, SMM-просування, email-маркетинг тощо. Важливим вспектом застосування інноваційних технологій в процесах просування страхових послуг є персоналізація

7. Актуальні тренди на ринку автострахування в Україні включають в себе використання передових технологій для оцінки ризиків, впровадження онлайн-сервісів для оформлення полісів та зміни умов страхування, розвиток програми телематики, що дозволяє страховим компаніям використовувати дані з GPS та інших пристроїв для визначення стилю водіння та встановлення індивідуальних тарифів. У страхуванні авто в Україні використовуються такі передові технології, як автоматичне визначення стилю водіння за допомогою системи телематики, онлайн-сервіси для оформлення та управління полісами, використання баз даних та аналітичних алгоритмів для оцінки ризиків, впровадження мобільних додатків для зручного спілкування зі страховою компанією та отримання необхідної інформації.

8. Загальною тенденцією сучасного ринку страхування є наростаюча роль інноваційних, зокрема цифрових технологій, що передбачає впровадження високотехнологічних рішень щодо розробки нових та вдосконаленні існуючих продуктів, розвитку нових та удосконаленні існуючих каналів реалізації страхових послуг, формуванні діджиталорієнтованого персоналу, оптимізації процесів та зниженні витрат.

9. Впровадження інноваційних технологій з може викликати появу певних ризиків, стосовно яких страхові компанії повинні вживати заходів щодо їх мінімізації. Іншою проблемою є низький рівень довіри населення до страхової галузі та необхідність врахування специфіки вітчизняного страхового ринку: рівня доходів населення, економічної ситуації та менталітету споживачів.

10. Використання зарубіжного досвіду в галузі впровадження інноваційних страхових технологій доцільне і зможе призвести до значного підвищення ефективностиі страхової діяльності, але слід зробити це лише через поетапне запозичення, адаптацію та інтеграцію нових механізмів з урахуванням вітчизняних реалій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Галущак В.В. Інновації як фактор підвищення ефективності страхової діяльності. *Причорноморські економічні студії.* Випуск 46. Частина 2. 2019. С. 53-58.

2. Бублик А. А. Інноваційні технології у страхуванні. *Проривні інновації на страховому ринку України: збірник матеріалів V Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції* (м. Київ, 27 жовт. 2021 р.). Київ : КНЕУ, 2021. С. 61-64.

3. Іванов А. О., Вербовенко Ю. В. Тренди інноваційних технологій та їх розвиток у страхуванні. URL : https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5617/1/studentresearchjournal160-10.pdf. (дата звернення: 22.08.2025).

4. Єгоричева С. Б., Таранець Б. В. Інноваційний розвиток українського страхового ринку. *Вісник університету банківської справи*. 2020. № 3 (39). С. 66.

5. Сосновська О., Сіренька І. Тенденції інноваційного розвитку страхових компаній в Україні. *Європейський науковий журнал економічних та фінансових інновацій*. 2021. №*2*(8). С. 20-30.

6. Віленчук О.М. Інноваційні стратегії управління діяльністю страхових компаній: міжнародний та національний контексти. *Вісник ХДУ. Серія Економічні науки*. 2021. № 41. С. 65-70.

7. Кнейслер О., Спасів Н., Король С. Новелізаційні тенденції розвитку страхових компаній в Україні. *Світ фінансів.* 2021. Вип. 2. С. 106-117.

8. Матвійчук Л., Лакуста А. Інновації в страховому бізнесі в контексті діджіталізації української економіки. URL : aspecthttp://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/418/11180/23287-1?Inline=1. (дата звернення: 22.08.2025).

9. Лакуста А. Управління інноваціями у страховому бізнесі на прикладі прат «Українська пожежно-страхова компанія» : кваліфікаційна робота магістра. ХНУ. Хмельницький, 2023. 75 с.

10. Базюта Х.А., Берестецька О.М. Вплив інновацій на страховий ринок України. URL : https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/37061/2/TSEFIRS_2021_Bazyuta_K-The_impact_of_innovations_134-135.pdf. (дата звернення: 22.08.2025).

11. Яворська Т.В., Войтович Л.М. Інноваційний розвиток страхової системи України. URL : https://ena.lpnu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/b1a7ecf1-1951-42fc-a4fb-ff505b1d1d46/content. (дата звернення: 22.08.2025).

12. Волосович С. Технологічні інновації на страховому ринку. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2018. Том 5. С. 124–137.

13. Шустер О. Insurtech: Вплив інновацій на сферу страхування. URL : https://freshtech.global/ua/blog/insurtech-the-impact-of-innovation-on-the-insurance-industry. (дата звернення: 22.08.2025).

14. Агрес О., Грицина О., Синявська Л. Інноваційний розвиток страхової діяльності як один із методів зростання її ефективності. *АГРАРНА ЕКОНОМІКА*. 2022. Т. 15, № 1-2. С.35-39.

15. Данько Ю. І. Бровко С. В. Вплив інноваційних технологій на розвиток страхового ринку. *ЕКОНОМІКА ТА СУСПІЛЬСТВО.* 2024. Випуск # 62. С. 24-27

16. Інновації в технологіях на страховому ринку. URL : https://stfalcon.com/uk/blog/post/technology-innovation-in-insurance-industry. (дата звернення: 22.08.2025).

17. Богріновцева Л., Ключка О., Заїчко І. Розвиток та впровадження інноваційних підходів до фінансового управління страховими компаніями в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. 2024. № (60). URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-57. (дата звернення: 22.08.2025).

18. Волосович С., Фоміна О. Технологічні інновації на страховому ринку. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2018. № 5. С. 124–137. (дата звернення: 22.08.2025).

19. Кулина Г. М. Інноваційні підходи до розвитку страхової діяльності в Україні та світі. Модернізація економіки: сучасні реалії, прогнозні сценарії та

перспективи розвитку : матеріали міжнар. наук.-пр. конф. Херсон, 2019. С. 639–641. URL: http://surl.li/qxiqw (дата звернення: 22.02.2024).

20. Денисенко М. П., Чеховська Ю. В. Заходи активізації інноваційної діяльності страхової компанії. *АГРОСВІТ*. 2018. № 22. С.28-33.

21. Третяк Д. Д. Перспективи впровадження інновацій в особистому страхуванні на прикладі зарубіжних країн. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка.* 2017. Вип. 5. С. 50-58.

22. Полчанов, А. Ю., Галатюк, К. О. Інновації InsurTech та телематика як «драйвери» змін у страховій індустрії. *Економіка, управління та адміністрування*. 2025. № 4(110). С. 86-93.

23. Сосновська О. О. Інноватизація страхового бізнесу в умовах розвитку цифрової економіки. *БІЗНЕС ІНФОРМ*. 2021. № 7. С. 62-69.

24. Пузирьова П., Покальчук О. Інноваційні стратегії формування та розвитку конкурентоспроможної діяльності страхових компаній у сфері міжнародного та національного контексту. Проблеми інтеграції освіти, науки та бізнесу в умовах глобалізації : матеріали V Міжнар. наук.-пр. конф. Київ : КНУТД, 2023. С. 54–55.

25. Білик І.І., Косар Н.С. Інновації комплексу маркетингу страхової компанії на ринку. URL : http://pev.kpu.zp.ua/journals/2018/1_06_uk/9.pdf. (дата звернення: 22.08.2025).

26. Агрес О. Інноваційний розвиток страхової діяльностіяк один із методів зростання її ефективності. *Аграрна економіка*. 2022. Т. 15, № 1-2. С. 26-34.

27. Осадець С. С. Розвиток сучасних інноваційних технологій на ринку страхових послуг. *Інноваційна економіка*. 2020. № 1-2. С. 194-195.

28. Мандра Н. Г., Лактіонова О. Ю. Необхідність цифрових технологій у бізнес-процесах страховиків. *Економічний простір*. 2020. №154. С. 202-206.

29. Другова В. Інноваційні підходи до страхового менеджменту в умовах цифрової трансформації. *Економіка та суспільство*, 2024. № 66. URL : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-123. (дата звернення: 22.08.2025).

30. Braun, A., Jia, R. InsurTech: Digital technologies in insurance. *Geneva Pap Risk Insurance Issues Practice*. 2025. №50. P. 1–7. URL : https://doi.org/10.1057/s41288-024-00344-x. (дата звернення: 22.08.2025).

31. Lanfranchi D., Grassi L. Examining insurance companies' use of technology for innovation. *Geneva Pap Risk Insurance Issues Practice*. 2022. №47(3). P.520-537.

32. Cosma S., Rimo G. Redefining insurance through technology: Achievements and perspectives in Insurtech. *Research in International Business and Finance*. 2024. Volume 70, Part A. URL : https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0275531924000941. (дата звернення: 22.08.2025).

33. Kamenjarska T., Spremić M., Miloloža I. The Impact of Innovative Capabilities and Innovation Types on the Financial Performances of Insurance Companies. URL : https://www.researchgate.net/publication/357490221_.pdf. (дата звернення: 22.08.2025).

34. Пікус Р., Заколодяжний В. Інноваційний розвиток страхової діяльності як основа підвищення її ефективності. URL : http://bulletin-econom.univ.kiev.ua/wp-content/uploads/2015/10/168_11.pdf. (дата звернення: 22.08.2025).

35. Старостіна А., Пікус Р., Кравченко В. Інноваційна діяльність страхових компаній. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2020. №2. С.44-55.

36. Crawford S., Zhao J., Freiling A. Littlewood J. Waves of change. The shifting insurance landscape in rapid-growth markets. URL : https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-Waves-of-change/$FILE/EY-Waves-of-change-The-shifting-insurance-landscape-in-rapid-growth-markets.pdf. (дата звернення: 22.08.2025).

37. Татаринцева Ю. Л., Строков Є. М. Сучасні інформаційні технології у страхуванні: аналіз переваг і недоліків. *Вісник Національного технічного університету "ХПІ" . Економічні науки*. 2023. № 5. С. 80-83.

38. Боженко В.А., Пігуль Є.І. Вплив цифровізації на розвиток фінансових технологій. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. С. 22. С.11-15.

39. Карнаушенко А.С., Петренко В.С., Боровік В.С. Сучасні тенденції та перспективи розвитку європейського ринку страхування. *Таврійський науковий вісник. Серія Економіка.* 2023. №14. С.85-94.

40. Мельник О.В. Метапростір як інноваційне середовище цифрових технологій на фінансовому ринку України. URL : http://elar.tsatu.edu.ua/handle/123456789/17330. (дата звернення: 22.08.2025).

41. Приказюк Н.В., Моташко Т. Р., Кондратенко Ю.С. Розвиток інтернет-страхування в нових умовах URL : https://doi.org/10.32836/2521-666X/2021-72-15. (дата звернення: 22.08.2025).

42. Пікус Р.В., Винокурова Ю.С. особливості розвитку страхового ринку в умовах інформаційного суспільства. *Економіка та держава*. 2020. №6. С.180-185.

43. Кучерівська С. С. Вплив інформаційних технологій на розвиток страхових послуг. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2024. №11. URL :https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-11-08-03

44. Житар М. Тенденції розвитку страхового ринку України в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. 2024. № 61. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-24. (дата звернення: 22.08.2025).

45. Марина А., Пеценко М. Страховий ринок України за умов війни. *Цифра економіки та економічна безпека.* 2023. № 5 (05). С. 44-51.

46. Комісарова А. С. Ринок insurtech як інноваційний драйвер у сфері страхування. *Молодий учений.* 2020. № 23 (313). С. 396-397.

47. 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: 22.08.2025).

48. 4 ключові тренди страхових технологій, які можуть повністю змінити страховий ринок. URL : https://parasol.ua/ua/news/4-klyuchevie-trenda-strahovih-tehnologiy-kotorie-mogut-polnostyyu-izmenity-strahovoy-rinok. (дата звернення: 22.08.2025).

49. Останні тренди в Insurtech: вбудоване страхування, орієнтація на малий та середній бізнес та фокус на інновації. URL : https://ua.news/ru/money/poslednye-trendy-v-insurtech-vstroennoe-strahovanye-oryentatsyya-na-malyj-y-srednyj-byznes-y-fokus-na-ynnovatsyy. (дата звернення: 22.08.2025).

50. Шубенко І. А. Тенденції діджиталізації на страховому ринку України. *Бізнес-інформ*. 2020. № 2. С. 273.

51. Панченко О., Садчикова І. Вплив цифрових технологій на розвиток страхового бізнесу. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2023. №4 (36). С. 291-301.

52. Базилевич В., Приказюк Л., Лобова О. Цифровізація в забезпеченні конкурентних переваг страхових компаній. *Економіка та держава*. 2020. №2. С. 15-20.

53. Заволока Ю., Ефременко А., Малашенко Ю. Особливості функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації. *Економіка та держава.* 2020. №6. С.102-106.

54. Чуницька І. Ясентюк А. Функціонування страхового ринку України в умовах цифрової трансформації. *Наукові записки національного університета «Острозька Академія», Серія «Економіка».* 2021. № 23(51). С. 89-94.

55. Хвертко Л., Корнієнко Т., Вінницька О. Цифровізація страхового бізнесв як дієвий важіль управління ризиками. *Європейські науки.* 2021. №89. С. 7-11.

56. Сосновська О. Конкурентні переваги страховика в контексті цифрових трансформацій страхового бізнеса в Україні. *Балтійський науковий журнал.* 2022. №5. С. 34-43.

57. Сосновська О. Інновації в страховому бізнесі щодо розвитку цифрової економіки. *БІЗНЕС-ІНФОР*М. 2021. № 7. С. 62-69.

58. Гавадзін Н.О., Запуклий Р.І., Григорська Н.М., Гребенюк Н.В. Цифровізація страхування. *Науковий вісник Ужгородського національного університету.* 2023. №48. С. 14-17.

59. Мандра Н.Г., Лактіонова О.Ю. Необхіднсть цифрових технолоогій в бізнес-процесах страховиків. *Економічний простір.* 2020. №154. С.202-206.

60. Попова Л.В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій в страхуванні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та менеджмент.* 2022. №5. URL : https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/ handle/123456789/5759/document%20%284%29.pdf?Sequence=1. (дата звернення: 22.08.2025).

61. Кожухар Н. М. Діджиталізація страхового ринку України в умовах становлення цифрової економіки. URL : https://reicst.com.ua/asp/article/view/199/174. (дата звернення: 22.08.2025).

62. Шишкіна О. Цифрові технології фінансових установ: ризики і перспективи використання. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіо*ну. 2023. №19(2). С.130-143.

63. Три ключові переваги використання Big data у страхуванні. URL : https://forinsurer.com/news/22/04/28/44405. (дата звернення: 22.08.2025).

64. Carbone M. The future of insurance is insurtech. URL : https://www.linkedin.com/pulse/future-insurance-insurtech-matteo-carbone?Trk=vfeed&lipi=urn%3Ali%3Apage%3Ad_flagship3_feed%3b3bffcmcsjpyliknmrktdn Q%3D%3D. (дата звернення: 22.08.2025).

65. Perrott G. The rise of insurtech. URL : http://www.businessweekly.co.uk/blog/business-weekly-guest-blog/rise-insurtech.

66. Rixford L. Using insurtech for Transformation, Not Disruption. URL : http://www.insurancejournal.com/blogs/itc-insurance-technologies-corporation/2016/ 12/07/434556.htm. (дата звернення: 22.08.2025).

67. Mohan D. Top 5 insurtech Trends for 2017. URL : https://thefinancialbrand.com/62732/insurance-technology-insurtech-trends. (дата звернення: 22.08.2025).

68. Мазаракі А., Волосович С. Фінтех в системі соціальних трансформацій. *Київського національного торговельно-економічного університету*. 2018. № 2. С. 5-18.

69. Insurtech - is a new word in insurance, which you can't do without. URL : https://www.epravda.com.ua/columns/2021/02/9/670823/.(дата звернення: 22.08.2025).

70. The rise of insurtech. URL : http://fintechinnovationlab.com/wpcontent/uploads/2017/05/the-rise-of-insurtech.pdf.

71. Insurtech Deals Market Insights 2021. URL : https://www.pwc.ch/en/publications/2022/Insurtech-Deals-Market-Insights-2021.pdf. (дата звернення: 22.08.2025).

72. Insurtech- startups are bringing insurance and insurance technology to smartphones. URL : https://zn.ua/ukr/business/insurtech-startapi-perevodjat-strakhuvannja-i-strakhovi-tekhnolohiji-u-smartfoni.html. (дата звернення: 22.08.2025).

73. MTSU supports the development of Ukrainian other tech startups. URL : https://mtsbu.ua/ua/presscenter/news/155498/. (дата звернення: 22.08.2025).

74. How insurtech is changing the insurance market. URL : https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuye-rynok-strahuvannya. (дата звернення: 22.08.2025).

75. The global insurtech market will grow from $10.4 billion in 2022 to $29.8 billion in 2026. URL : https://sb-malakut.com.ua. (дата звернення: 22.08.2025).

76. Insurtech. Fintech. Digitization. URL : https://forinsurer.com/theme/12. (дата звернення: 22.08.2025).

77. Balasubramanian R., Libarikian A., Mcelhaney D. Insurance 2030 – The impact of AI on the future of insurance. URL : https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-2030-the-impact-of-ai-on-thefuture-of-insurance. (дата звернення: 22.08.2025).

78. Dubyna M., Bazilinska O., Panchenko O., Sadchykova I., Kozlianchenko A., Tarasenko A. The Role and Prospects of the Use of Artificial Intelligence Technology in the Credit Activities of Banking Institutions. *Review of Economics and Finance*. 2023. № 21(1). P. 2042-2051.

79. Фориншурер. URL : https://forinsurer.com/stat. (дата звернення: 22.08.2025).

80. Основні тенденції страхового ринку у 2024 році https://uainsur.com/osnovni-tendentsii-strakhovoho-rynku-u-2024-rotsi/. (дата звернення: 22.08.2025).

81. Підсумки страхового ринку України за 6 місяців 2025. Insurance TOP визначив страховиків-лідерів. URL : https://insurancebiz.org/news/deta. (дата звернення: 22.08.2025).

82. Цифровізація страхування в Україні. URL : https://kon-insurance.mnau.edu.ua/files/work_2025/6.pdf (дата звернення: 22.08.2025).

83. Іншуртех Urban Jungle запустив новий продукт страхування майна за підпискою для молодих домовласників. URL : https://forinsurer.com/news/21/06/24/39918. (дата звернення: 22.08.2025).

84. EASY PEASY – в Украині з'явився перший іншуртех-стартап, який пропонує революційний продукт КАСКО. URL : «pay-as-you-go» https://forinsurer.com/news/20/10/09/38572. (дата звернення: 22.08.2025).

85. Іншуртех-платформа з страхування життя Anorak залучила від інвесторів 5,8 млн евро. URL : https://forinsurer.com/news/21/06/10/39842. (дата звернення: 22.08.2025).

86. Іншуртех Corvus уклав партнерство з Skyward Specialty Insurance Group для просування продукта Smart Cargo + Cyber / URL : https://forinsurer.com/news/21/04/13/39573https://forinsurer.com/news/21/04/13/39573. (дата звернення: 22.08.2025).

87. Іншуртех-проект із кіберзахисту Sepio отримав додаткове фінансування від Munich Re Ventures та Hanaco Ventures. URL : https://forinsurer.com/news/20/03/31/37804. (дата звернення: 22.08.2025).

88. Косар Н.С., Кузьо Н.Є., Крикавський В.Є. Цифрові технології у просуванні страхових продуктів на ринку. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку*. 2024. № 2 (12). С. 176-180.

89. УПСК. Українська пожежно-страхова компанія. URL : https://upsk.com.ua/ (дата звернення: 22.08.2025).

90. Стихальська Н. TAS-life. Як InsurTech змінює ринок страхування. URL : https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuye-rynok-strahuvannya (дата звернення: 22.08.2025).

91. СК «Країна». URL : https://krayina.com/page/likar (дата звернення: 22.08.2025).

92. 6 особливостей планування цифровізації для страхових компаній: реалії 2024 року. URL : https://wezom.com.ua/ua/blog/6-osoblivostey-planuvannya-tsifrovizatsiyi-dlya-strahovih-kompaniy. (дата звернення 21.06.2025).

93. Третяк К.В., Коломійченко В.О. Страхові посередники та їх роль у реалізації послуг. *Соціально-гуманітарний вісник.* 2020. Вип.32-33. С.251.

94. Блажко О.О. Вплив цифрових технолгій на розвиток стразового бізнесу. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ.* 2023. №4(36) С.291-301.

95. Костенко О.В. Напрямки розвитку права у сфері Інтернет речей (IoT) та штучного інтелекту. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції.* 2021. №3. С. 130-136.

96. Потебенько В. В. Закордонний досвід впровадження інноваційних продуктів на ринку страхування життя. Проривні інновації на страховому ринку України : зб. матеріалів V Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. Київ : КНЕУ, 2021. С. 78-81.

ДОДАТОК А

Таблиця А.1 – Сайти категорії «Авто-мото» для розміщення банерної реклами страховиків

Сайти категорії	Особливості сайту
www.avtobazar.ua	Продаж та купівля автомобілів різних марок в Україні
www.autocentre.ua	Інформаційний портал автомобільного ринку
www.avtomagazine.ua	Продаж та купівля автомобілів, поради щодо вживаних авто
www.topgir.com.ua	Інформаційно-розважальний портал для автолюбителів
www.autoua.net	Онлайн автоклуб, форум для автолюбителів
www.bestcars.com.ua	Інтернет-магазин автомобільних аксесуарів
www.motori.ua	Електронний автомобільний журнал
www.autotrading.com.ua	Сайт ДП «Автотрейдинг-Вінниця» (ТМ Skoda)
www.icar.com.ua	Продаж та купівля автомобілів, СТО та їх послуги, новини авторинку
www.avtomaniya.com	Автоновини, тест-драйви, відео
www.mazdaclub.ua	Український МАЗДА Клуб (новини, форум, продаж-купівля)
www.partsportal.com.ua	Пошук запчастин в Україні онлайн
www.1auto.tv	Перший автомобільний телеканал
www.automotoclub.info	Автомобільні новини, автоспорт, дороги та інфраструктура

Таблиця А.2 – Сайти категорії «Відпочинок та туризм» для розміщення банерної реклами страховиків

Сайти категорії	Особливості сайту
www.turne.com.ua	Пропозиція турів та путівок від усіх туроператорів
www.nezabarom.ua	Найкращі напрями для відпочинку
www.stejka.com	Туристичний портал України
www.uahotel.net	Каталог готелів та санаторіїв
www.evropa.org.ua	Інформаційний портал про визначні пам’ятки Європи
www.visitgreece.com.ua	Відпочинок в Греції (курорти, готелі, тури тощо)
www.middleeast.org.ua	Інформаційний портал про визначні пам’ятки Близького Сходу
www.lviv-online.com	Події, локації, визначні місця Львова
www.prostoturist.com.ua	Онлайн путівник для туристів (новини, статті, тури)
www.weekend.dn.ua	Журнал про подорожі, розваги, красу і здоров’я

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Євдокимов Владислав Вячеславович, студент 2 курсу, заочної форми навчання, економічного факультету, спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок», освітня програма «Фінанси і кредит», адреса електронної пошти evdokimov@ukr.net,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Стан та перспективи розвитку інноваційних технологій в страхуванні» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

_____	_____	Євдокимов В.В.
(дата)	(підпис)	(ініціали, прізвище)