

УДК 658.14:368

DOI: 10.31732/2663-2209-2025-80-52-60

Дата надходження: 30.11.2025

Дата прийняття до друку: 09.12.2025

Дата публікації: 30.12.2025



Ця робота ліцензується відповідно до [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СТРАХУВАННІ

Світлана Плетенецька¹, Анастасія Загребя²

¹Канд. екон. наук, доцент кафедри економіки та фінансів, ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна, e-mail: svitlanapm@krok.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2695-0712>

²Магістрантка, ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна, e-mail: zahrebaaa@krok.edu.ua

FEATURES FOR THE USE OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN INSURANCE

Svitlana Pletenetska¹, Anastasia Zagreba²

¹PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Economics and Finance, KROK University of Economics and Law, Kyiv, Ukraine, E-mail: svitlanapm@krok.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2695-0712>

²Graduate student, KROK University of Economics and Law, Kyiv, Ukraine, E-mail: zahrebaaa@krok.edu.ua

Анотація. Стаття присвячена дослідженню процесів використання цифрових технологій у страхуванні, які виступають каталізатором розвитку страхових відносин.

У статті висвітлюються теоретичні положення поняття Insurtech як сукупності технологічних інновацій у страховій галузі. Проаналізовано ключові цифрові інструменти, які активно впроваджуються страховими компаніями у всьому світі, зокрема використання штучного інтелекту, машинного навчання, блокчейн-технологій, хмарних сервісів, а також мобільних додатків і чат-ботів для взаємодії з клієнтами. Визначено основні переваги діджиталізації у страхуванні: оптимізація бізнес процесів, автоматизація оцінки ризиків, підвищення точності андеррайдингу, прискорення швидкості врегулювання страхових випадків та покращення клієнтського досвіду. Оцінено напрями використання цифрових технологій у ПрАТ СК «ПЗУ Україна» та визначено місце цифрових технологій як складову стратегічного розвитку, що дозволило не лише підвищити якість обслуговування клієнтів, а й зміцнити ринкові позиції у сфері страхування.

Водночас визначено ключові виклики, пов'язані з цифровізацією, серед яких: необхідність забезпечення кібербезпеки, захисту персональних даних клієнтів, дотримання нормативно-правових вимог та подолання цифрової нерівності серед споживачів.

У статті проаналізовано перспективу розвитку цифрового страхування в Україні. Наголошено на важливості інноваційного підходу до розвитку страхового бізнесу та необхідності адаптації до нових умов цифрової економіки. Запропоновано рекомендації щодо ефективного впровадження цифрових рішень у страхову діяльність з метою підвищення конкурентоспроможності компанії на сучасному ринку.

Дослідженням підтверджено думку, що використання цифрових технологій у страхуванні є не просто трендом, а є невід'ємною частиною стратегії розвитку, яка дозволить страховим компаніям не тільки вижити в умовах зростаючої конкуренції, але й процвітати, пропонуючи високоякісні, ефективні та інноваційні страхові продукти, що відповідають потребам XXI століття. Подальше дослідження цих аспектів є важливим для розуміння майбутнього страхового ринку в умовах війни.

Ключові слова: Insurtech, страхування, блокчейн, діджиталізація, кібербезпека.

Формул: 0, рис.: 0, табл.: 3, бібл.: 11

Abstract. The article is devoted to the study of the processes of using digital technologies in insurance, which act as a catalyst for the development of insurance relations.

The article highlights the theoretical provisions of the concept of Insurtech as a set of technological innovations in the insurance industry. The key digital tools that are actively implemented by insurance companies around the world, including the use of artificial intelligence, machine learning, blockchain technologies, cloud services, as well as mobile applications and chatbots for interacting with customers, are analyzed. The main advantages of digitalization in staking are identified: optimization of business processes, automation of risk assessment, increasing the accuracy of underwriting, accelerating the speed of settlement of insured events and improving customer experience. The directions of use of digital technologies in PJSC IC "PZU Ukraine" were evaluated and the place of digital technologies as a component of strategic development was determined, which allowed not only to improve the quality of customer service, but also to strengthen market positions in the field of insurance.

At the same time, key challenges related to digitalization have been identified, including: the need to ensure cybersecurity, protect customers' personal data, comply with regulatory requirements and overcome digital inequality among consumers.

The article analyzes the prospects for the development of digital insurance in Ukraine. The importance of an innovative approach to the development of the insurance business and the need to adapt to the new conditions of the digital economy were emphasized. Recommendations for the effective implementation of digital solutions in insurance activities in order to increase the competitiveness of the company in the modern market are proposed.

The study confirms the opinion that the use of digital technologies in insurance is not just a trend, but is an integral part of a development strategy that will allow insurance companies not only to survive in the face of growing competition, but also to thrive, offering high-quality, efficient and innovative insurance products that meet the needs of the XXI century. Further research of these aspects is important for understanding the future of the insurance market in wartime.

Keywords: Insurtech, insurance, blockchain, digitalization, cybersecurity.

Formulas: 0; fig.: 0; tab.: 3; bibl.:11

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку світової економіки характеризується стрімким впровадженням цифрових технологій у всі сфери діяльності, включаючи фінансовий сектор і, зокрема, страхування. Страхові компанії стикаються з необхідністю адаптації до нових цифрових реалій, які вимагають переосмислення традиційних бізнес-моделей, автоматизації процесів та забезпечення високого рівня клієнтського сервісу. В умовах зростання конкуренції, підвищених вимог споживачів і швидкого технологічного прогресу, ефективне використання цифрових інструментів стає важливим чинником успішного функціонування і розвитку страхових компаній як у світі, так і в Україні.

Однак, попри значний потенціал цифровізації, процес її впровадження в Україні супроводжується низкою викликів: технічних, організаційних, правових і соціальних. Особливої актуальності набувають питання кібербезпеки, захисту персональних даних, довіри до цифрових сервісів та доступності цифрових продуктів для різних категорій населення. Недостатній рівень готовності деяких компаній до цифрової трансформації, а також обмеження в законодавчій та інфраструктурній сферах, стримують повноцінну інтеграцію інновацій у страхову діяльність, особливо в країнах, що розвиваються, включаючи Україну.

У зв'язку з цим виникає необхідність ґрунтовного дослідження можливостей і загроз, пов'язаних із впровадженням цифрових технологій у сферу страхування, з метою визначення ефективних стратегій

діджиталізації, які сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності страхових компаній і задоволенню потреб сучасного споживача.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Використання цифрових технологій в страхуванні, перспективи цього процесу та важливість висвітлені в наукових дослідженнях багатьох вчених.

Гаряга (2018) визначає поняття InsurTech як різновид страхової послуги. У своєму дослідженні Матвійчук (2023) вивчає місце та роль технологічних інновацій у страхуванні, спрямованих на підвищення ефективності страхової індустрії. У своїх наукових доробках Полчанов & Галатюк К.О. (2024) розглядають страхові технології як напрям Фінтеху, який охоплює інноваційні технологічні рішення у сфері страхування. Дослідники Волосович & Фоміна також стверджують, що цифровізація у страхуванні є складовою Фінтех-сфери, яка використовує інноваційні технології для оптимізації діяльності страхового ринку та покращення обслуговування клієнтів. Плетенецька & Захарі (2025) досліджують розвиток InsurTech, цифрові продукти й трансформацію бізнес-процесів страховиків, наголошуючи на необхідності інтеграції цифрових сервісів у навчальні програми та практику страхових компаній.

Гавадзин, Запухлий, Григорська & Гребенюк (2023) оглядають сфери застосування цифровізації, її переваги (ефективність, клієнтський сервіс) і ризики (кібербезпека, нормативні питання), наголошуючи на твердженні, що

цифровізація вже торкнулася всіх етапів страхування від маркетингу до виплат.

Попова (2022) фокусується на оцінці сучасних тенденцій та практичних аспектів розвитку страхових технологій, а також акцентує свою увагу на необхідності підвищення цифрової компетентності регулятора й страховиків.

Плетенецька (2024) розкриває особливості впровадження інновацій на страховому ринку України в умовах війни.

Однак, оцінка впливу використання цифрових технологій на діяльність всіх учасників страхового ринку України в умовах війни потребує подальших наукових напрацювань. Це підтверджує актуальність даної роботи та її практичне значення.

Формулювання цілей статті.

Метою дослідження є всебічне вивчення процесів цифрової трансформації у сфері страхування, аналіз основних цифрових технологій, які впроваджуються в діяльність страхових компаній, а також визначення їх впливу на ефективність бізнес-процесів, якість клієнтського обслуговування та конкурентоспроможність на ринку страхових послуг в умовах війни. Для досягнення цієї мети необхідно вирішити такі завдання: проаналізувати теоретичні засади поняття «Insurtech»; визначити ключові цифрові інструменти, які впроваджуються страховиками; оцінити виклики, пов'язані з цифровізацією страхової галузі та обґрунтувати напрями

подальших технологічних трансформацій у цій сфері.

У процесі дослідження було використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів. Зокрема, застосовано аналіз і синтез для опрацювання теоретичних підходів до сутності поняття «Insurtech». Статистичний аналіз використовувався для оцінки динаміки та вивчення активності Іншуртех-сектору в Україні в умовах війни. Методи індукції та дедукції - для формування логічних висновків. Використання та об'єднання вищезгаданих методів посприяло отриманню обґрунтованих результатів дослідження.

Виклад основного матеріалу дослідження.

У сучасному швидкоплинному світі цифрові технології та аналітика даних трансформують майже кожен галузь, і страхування не є винятком. Цифровізація страхової галузі спрямована на створення сучасної ринкової системи, здатної забезпечувати баланс між інтересами громадян, бізнесу та держави. Діджиталізація є стратегічним пріоритетом для національного фінансового сектору, про що зазначено у Стратегії розвитку фінансового сектору України (НБУ, 2025). Діджиталізація як процес передбачає перехід на нові страхові технології Insurtech, які спрямовані на ефективність, прозорість та доступність страхових послуг.

Розглянемо сутність трактування терміну Insurtech у науковій літературі.

Таблиця 1

Трактування поняття «Insurtech»

Автор	Сутність терміну
Гаряга Л. (2018)	Insurtech - це страхові послуги, що надаються за допомогою цифрових технологій, зокрема чат-ботів, блокчейну та штучного інтелекту
Полчанов А., & Галатюк К. (2024)	Insurtech - це напрям Фінтеху, який охоплює інноваційні технологічні рішення у сфері страхування
Матвійчук Л. (2023)	Insurtech - це технологічні інновації у страхуванні, спрямовані на підвищення ефективності страхової індустрії
Волосович С., & Фоміна О. (2018)	Insurtech - це частина Фінтех-сфери, яка використовує інноваційні технології для оптимізації діяльності страхового ринку та покращення обслуговування клієнтів

Продовження Таблиці 1

Свтушенко Н., Кривенко Ю., & Стеценко В. (2024)	Insurtech - це застосування новітніх технологій у всіх процесах надання страхових послуг із метою зниження витрат і підвищення ефективності страхової діяльності
---	--

Джерело: сформовано авторами на основі Гаряга (2018), Полчанов & Галатюк (2024), Матвійчук (2023), Волосович & Фоміна (2018), Свтушенко, Кривенко & Стеценко (2024)

Отже, Insurtech можна визначити як сукупність технологічних інновацій у страховій галузі, що поєднують цифрові інструменти з традиційним страхуванням з метою підвищення ефективності, зниження витрат та покращення сервісів при обслуговуванні клієнтів.

Окреслимо найважливіші компоненти Insurtech, які поєднують нові

інструменти та технології, розроблені для страхових компаній. Серед складових ми знаходимо великі дані (керування великими обсягами даних), штучний інтелект та машинне навчання, тощо. Кожен з них відіграє важливу роль у процесі цифровізації страхових компаній.

Таблиця 2

Найважливіші компоненти Insurtech

Напрями використання	Компоненти та їх ефективність
1. Зв'язок з клієнтами страхових компаній	Мобільні технології Інтернет Програмне забезпечення Мережеві технології Цифрові платформи
2. Робота з даними клієнтів страхових компаній	Аналітичні платформи Збір, обробка та аналіз даних Хмарні обчислення Технології ідентифікації
3. Використання інноваційних технологій у процесі страхування	Інтернет речей (IoT) Біометричні технології Безпілотні технології Робот-радники
4. Штучний інтелект (AI)	Технічні засоби, які імітують дії людини та логічне і раціональне прийняття рішень
5. Блокчейн	База даних у вигляді децентралізованого цифрового реєстру

Джерело: сформовано авторами на основі Свтушенко, Кривенко & Стеценко (2024)

Отже, цифрова трансформація у страхових компаніях впливає на кожен етап процесу, допомагаючи створювати нові продукти та послуги. Це дозволяє покращити якість обслуговування як зовнішніх клієнтів (страхувальників), так і внутрішніх клієнтів (агентів та брокерів) завдяки ефективним унікальним рішенням. Водночас, це пропонує простіший та ефективніший досвід і більш гнучке реагування на запити.

Для підвищення конкурентоспроможності на сучасному страховому ринку компаніям необхідно

спрямовувати зусилля у трьох ключових напрямках. По-перше, це оптимізація вартості страхових продуктів та впровадження персоналізованих цінових пропозицій на основі цифрових технологій. Адже саме ціна залишається одним із вирішальних чинників вибору, і клієнти готові змінювати постачальника послуг, щоб знизити власні витрати. По-друге, важливо приділяти особливу увагу формуванню та підтримці позитивної репутації компанії, яка ґрунтується не лише на особистих рекомендаціях близького оточення клієнтів, але й на відгуках у

цифровому середовищі. Сучасний споживач значною мірою орієнтується на думку інших користувачів, тому систематичне управління іміджем та довірою до бренду стає критично важливим. По-третє, компаніям варто забезпечувати максимально зручний та прозорий сервіс через цифрові канали, пропонуючи клієнтам повне управління своїми страховими продуктами в онлайн-режимі. Такий підхід дозволяє не лише задовольнити потреби споживачів, але й підвищити рівень їхньої лояльності, а також оптимізувати внутрішні процеси компанії. У сукупності ці фактори формують основу для стійкого розвитку страховика в умовах посилення конкуренції та цифрової трансформації галузі.

Визначимо 5 ключових змін у цифрову епоху у страхуванні:

1. Соціальний аспект: Люди все більше орієнтуються на відгуки й рекомендації інших при виборі страховки. Якщо компанії не зрозуміють ці нові підходи до довіри й комунікації, вони ризикують втратити клієнтів на користь конкурентів.

2. Мобільний зв'язок: Смартфони стали ключовим каналом обслуговування після продажу: повідомлення про ДТП,

надсилання фото, запити на допомогу чи транспорт тепер здійснюються миттєво. Успіх таких сервісів залежить від простоти їх використання.

3. Ціноутворення: Тенденція повертається до індивідуальних полісів. Завдяки цифровим даним клієнтів страховики можуть пропонувати персоналізовані тарифи, наприклад «плати за фактичне використання», а не стандартні середні ціни.

4. Аналітика: Якісні дані та їх аналіз дозволяють краще розуміти клієнтів, передбачати їхні потреби й робити персоналізовані пропозиції у правильний момент (наприклад, молодим батькам — страхування життя).

5. Insurtech: Нові технологічні стартапи можуть стати як конкурентами, так і партнерами страховиків. Ті компанії, що інтегрують цифрові рішення чи співпрацюють з інноваційними екосистемами, отримують переваги. Блокчейн та інші технології вже мають потенціал змінити галузь.

Основні гравці на ринку страхування активно впроваджують Insurtech у свою роботу. Проведемо оцінку використання цифрових технологій у ПрАТ СК «ПЗУ Україна».

Таблиця 3

Використання цифрових технологій у ПрАТ СК «ПЗУ Україна»

Напрямок використання	Приклади цифрових рішень	Очікуваний ефект
Продажі та комунікація з клієнтами	Онлайн-калькулятори страхових продуктів, мобільний застосунок, чат-боти	Зручність оформлення полісів, швидкий зворотний зв'язок
Урегулювання страхових випадків	Електронна подача заяви, дистанційна оцінка збитків, фото- та відео-фіксація	Скорочення часу врегулювання, зниження витрат
Внутрішні процеси	CRM-системи, електронний документообіг	Автоматизація, зменшення бюрократії, підвищення прозорості
Аналіз та управління ризиками	Big Data, штучний інтелект, автоматизовані скоринг-системи	Точніший аналіз ризиків, зменшення шахрайства
Кібербезпека	Системи захисту даних, багаторівнева аутентифікація	Захист персональної інформації клієнтів
Маркетинг	Таргетинг у соцмережах, персоналізовані розсилки	Ефективне залучення нових клієнтів

Джерело: сформовано авторами на основі офіційних даних ПрАТ СК «ПЗУ Україна» (2025)

Отже, дані таблиці свідчать про те, що ПрАТ СК «ПЗУ Україна» активно впроваджує цифрові технології у свою

діяльність. Зокрема, застосування онлайн-калькуляторів, чат-ботів та мобільних додатків забезпечує зручність доступу

клієнтів до страхових послуг, підвищує їхню поінформованість та формує позитивний клієнтський досвід.

Варто зазначити, що впровадження систем електронного документообігу значно оптимізувало процес укладання договорів страхування, зменшило часові витрати та мінімізувало ризики технічних помилок. Це свідчить про прагнення компанії до підвищення ефективності управлінських процесів та скорочення операційних витрат.

Важливим є те, що компанія приділяє увагу питанням кібербезпеки та захисту персональних даних. В умовах активної цифровізації ризики витоку інформації зростають, тому інвестиції у сучасні безпекові рішення виступають запорукою збереження довіри клієнтів та формування надійного іміджу страховика.

Використання аналітичних інструментів та технологій Big Data забезпечує можливість глибшого розуміння потреб страхувальників та дозволяє компанії формувати персоналізовані страхові продукти. Це створює конкурентні переваги на ринку та сприяє більш ефективному управлінню ризиками.

Це дає підстави констатувати, що цифрові технології стали невід'ємною складовою стратегічного розвитку ПрАТ СК «ПЗУ Україна». Компанія послідовно інвестує у цифровізацію, що дозволяє не лише підвищувати якість обслуговування клієнтів, а й зміцнювати ринкові позиції у сфері страхування.

Цифровізація у страхуванні глибоко трансформує операції, автоматизуючи процеси та інтегруючи передові цифрові інструменти.

Завдяки впровадженню автоматизованих систем, повторювані завдання, такі як управління полісами, обробка страхових випадків та управління платежами, спрощуються та прискорюються.

Ця автоматизація не лише зменшує кількість людських помилок, але й дозволяє співробітникам зосередитися на завданнях з більшою цінністю. Страхові компанії, які впровадили цифровізацію, змогли скоротити свої операційні витрати на 20-

30%. Таким чином, використання інструментів обробки даних та аналітики оптимізує внутрішні процеси та дозволяє краще розподіляти ресурси, роблячи всю систему більш гнучкою та адаптивною. Дослідження показують, що 47% клієнтів страхових компаній надають перевагу цифровим каналам для взаємодії зі своїм страховиком. Тому цифровізація у страхуванні відіграє ключову роль у забезпеченні клієнтам більшої автономії.

Така автономність робить взаємодію зручнішою та швидшою, одночасно зменшуючи перевантаження телефонних ліній до контакт-центрів страхових компаній. Крім того, інтеграція нових інструментів штучного інтелекту дозволяє компаніям у цьому секторі швидко обробляти величезні обсяги даних та ще більше персоналізувати взаємодію з власниками полісів. Штучний інтелект також допомагає пришвидшити такі процеси, як перевірка страхових випадків та компенсація, тим самим підвищуючи загальну операційну ефективність.

Розвиток цифрових технологій у страхуванні, відомий як InsurTech, має величезний потенціал для трансформації галузі, проте він також супроводжується значними проблемами. Насамперед, однією з головних проблем є успадковані системи (legacy systems), які використовуються багатьма традиційними страховими компаніями. Ці застарілі технології часто є негнучкими, важкими для інтеграції з новими цифровими рішеннями та дорогими в обслуговуванні. Через це впровадження інновацій стає повільним і складним, що заважає компаніям швидко адаптуватися до мінливих потреб клієнтів і конкурентного середовища. Іншою важливою проблемою є кібербезпека та захист даних. Страхові компанії володіють величезним обсягом чутливої особистої та фінансової інформації клієнтів, що робить їх привабливою мішенню для кібератак. Забезпечення надійного захисту даних та відповідність суворим регуляторним вимогам (наприклад, GDPR в Європі)

вимагає значних інвестицій і постійного оновлення систем безпеки.

Крім того, перешкодою на шляху цифровізації є недостатня цифрова грамотність як серед співробітників, так і серед клієнтів. Багато агентів та працівників страхових компаній не мають достатніх навичок для ефективного використання нових технологій, що вимагає великих витрат на навчання та перекваліфікацію персоналу. З боку клієнтів, особливо старшого покоління, може спостерігатися опір переходу до онлайн-сервісів, оскільки вони віддають перевагу особистому спілкуванню з агентами. Це створює виклик для страховиків, які прагнуть оптимізувати свої бізнес-процеси за рахунок автоматизації та онлайн-платформ. Вони змушені підтримувати паралельні канали обслуговування, що знижує потенційну ефективність цифровізації.

Попри всі виклики, перспективи розвитку цифрових технологій у страхуванні виглядають надзвичайно привабливими. Однією з головних можливостей є персоналізація страхових продуктів. Завдяки використанню великих даних (Big Data), штучного інтелекту (AI) та машинного навчання (ML), страховики можуть аналізувати поведінку клієнтів, їхні звички та ризики. Це дозволяє створювати індивідуалізовані страхові поліси з урахуванням конкретних потреб кожного клієнта, наприклад, страхування на основі використання (pay-as-you-go) для автомобілів або медичне страхування з урахуванням даних з фітнес-трекерів. Така персоналізація не лише підвищує задоволеність клієнтів, а й допомагає компаніям точніше оцінювати ризики та встановлювати справедливі ціни.

Ще однією значущою перспективою є оптимізація та автоматизація операційних процесів. Цифрові технології дозволяють автоматизувати рутинні завдання, такі як обробка заявок, андеррайтинг та врегулювання збитків. Завдяки цьому страхові компанії можуть значно знизити витрати, підвищити швидкість обслуговування та зменшити кількість помилок. Наприклад,

використання AI-чатботів для спілкування з клієнтами та автоматизованих систем для швидких виплат за невеликими збитками покращує клієнтський досвід і звільняє співробітників для вирішення більш складних завдань. Це сприяє підвищенню загальної ефективності бізнесу та його прибутковості.

Також, цифрові технології відкривають двері для нових бізнес-моделей та продуктів. Завдяки IoT-пристроєм (Інтернет речей) страхові компанії можуть отримувати дані в режимі реального часу, що дає змогу пропонувати динамічне ціноутворення, превентивні послуги та програми лояльності. Наприклад, датчики в будинках можуть попереджати про витік води або пожежу, допомагаючи запобігти збиткам. Це перетворює страховика з пасивного компенсатора збитків на активного партнера у житті клієнта. Таким чином, цифровізація не просто змінює існуючі процеси, а створює абсолютно нові можливості для взаємодії з клієнтами та розширення ринку, що робить її незворотним трендом у сучасній страховій галузі.

Україна активно інтегрує цифрові рішення (Open Data) і має зростаючу іншуртех-екосистему, яка підтримується великими міжнародними гравцями (MetLife, UNIQA, PZU) та локальними інноваторами (ТАС, Оранта), з фокусом на онлайн-продажі (автоцивілка), мобільність та персоналізацію, причому досвід сусідніх країн (Польща, Балтія) та світові тренди (AI, Big Data) також впливають на національний страховий ринок.

Досвід впровадження страхових технологій стимулює розвиток швидких, онлайн-політик (включно з військовими ризиками) та сприяє підвищенню ефективності процесів із відшкодуваннями, що є світовим трендом для InsurTech під час криз.

На сьогодні цифрові інвестиції страхових компаній мають виходити за межі простої цифровізації та модернізації застарілих систем, щоб створювати нові пропозиції та розвивати унікальні

можливості, які стимулюватимуть зростання та інновації. Значна частина поточних цифрових інновацій страховиків досі спрямована на підвищення операційної ефективності, а не на створення інноваційної послуги для клієнтів. Хоча, безперечно, оптимізувати операційні процеси необхідно, проте страхові компанії мають перейти до активних дій, використовуючи цифрові інвестиції для розробки диференційованих продуктів, рішень, партнерських відносин і моделей взаємодії. Перехід до активних дій потребуватиме створення організації, яка орієнтована на цифрові технології та ґрунтується на базах даних. Така організація має поєднувати клієнтські інсайти, пропозиції, можливості, співробітників та культуру у спосіб, який є унікальним і складним для копіювання.

Висновки. Цифрові технології суттєво змінюють сучасний страховий ринок, роблячи його більш гнучким, прозорим і клієнтоорієнтованим. Завдяки впровадженню інноваційних рішень - таких як штучний інтелект, машинне навчання, аналітика великих даних, блокчейн та автоматизовані онлайн-сервіси страхові компанії отримують змогу підвищити ефективність операцій, скоротити витрати та покращити обслуговування клієнтів.

Особливе значення має можливість персоналізації страхових продуктів та оптимізації процесу врегулювання

страхових випадків. Новітні технології дозволяють оперативно аналізувати дані, точніше прогнозувати ризики й ухвалювати швидкі та обґрунтовані рішення. Усе це сприяє зростанню довіри клієнтів до страховиків і розширює доступ до страхових послуг для ширшого кола населення. Нові технології можуть допомогти багатьом гравцям індустрії впоратися з конкурентними викликами, включаючи слабкий інтерес клієнтів до страхових продуктів, обмежене зростання

Проте впровадження цифрових рішень потребує комплексного підходу: інвестицій у IT-інфраструктуру, навчання персоналу, дотримання норм кібербезпеки та законодавства у сфері захисту персональних даних. Страхові компанії, які здатні адаптуватися до цифрової трансформації, отримують стратегічну перевагу й визначають майбутнє ринку. Тому цифровізація в страхуванні — це не лише інструмент модернізації, а й необхідна умова для стійкого розвитку галузі.

Подальші дослідження з даної проблеми доцільно продовжити з поглибленого вивчення питань, що пов'язані з впровадженням телематики в страхову індустрію та оцінкою ефективності процесів Insurtech через сукупність економічних показників як на рівні учасників страхового ринку, так і на макрорівні держави.

Література:

- 1.Гаряга, Л. О. (2018). Розвиток фінансового ринку в умовах цифровізації економіки. *Бізнес Інформ*. № 11, 388-393. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2018_11_58
2. Матвійчук, Л. (2023). InsurTech в системі управління бізнес-процесами страхових компаній. *Modeling the development of the economic systems*, (4), 115–121. DOI: <https://doi.org/10.31891/mdes/2023-10-15>
- 3.Полчанов, А. Ю., & Галатюк, К. О. (2024). Інновації InsurTech та телематика як «драйвери» змін у страховій індустрії. *Економіка, управління та адміністрування*, (4(110), 86–93. DOI: [https://doi.org/10.26642/ema-2024-4\(110\)-86-93](https://doi.org/10.26642/ema-2024-4(110)-86-93)
- 4.Волосович, С., & Фоміна, О. (2018). Технологічні інновації на страховому ринку. *Вісник Herald, 121(5)*, 124–137.

- DOI: [https://doi.org/10.31617/visnik.knute.2018\(121\)_10](https://doi.org/10.31617/visnik.knute.2018(121)_10)
5. Плетенецька, С.М., & Захарі, К. О. (2025) Управління ризиками в страхуванні в контексті реалізації політики Insurtech. *Актуальні проблеми економіки*. № 3(285), 94-106. DOI: <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2025-1-285-94-106>
 - 6.Гавадзин, Н. О., Запухлий, Р. І., Григорська, Н. М., & Гребенюк, Н. М. (2023). Цифровізація страхування. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. № 48, 14-17. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2023-48-2>
 - 7.Попова, Л. В. (2022). Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, (5). DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-5-08-02>

8.Плетенецька, С.М. (2024) Особливості впровадження інновацій на ринку страхування в умовах війни. *Формування ринкових відносин в Україні*. № 12. 58-67. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15038736>

9.Стратегія розвитку фінансового сектору України. URL:<https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-rozvitku-finansovogo-sektoru-ukrayini>

10.Євтушенко, Н. М., Кривенко, Ю. В., & Стеценко, Д. І. (2024) Цифрові технології у страхуванні. *Міжнародний науковий журнал «Грааль науки»* №43, 105-114. DOI: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.06.09.2024.011>

11.Офіційний сайт ПрАТ СК «ПЗУ Україна». URL: <https://www.pzu.com.ua/>