

Глобальний досвід підтверджує ефективність цифровізації у розширенні фінансової інклюзії. Для України пріоритетами є розвиток цифрової інфраструктури, впровадження відкритого банкінгу, застосування Big Data та ШІ, посилення кіберзахисту та узгодження регуляторної бази з європейськими стандартами. Комплексна цифровізація сприятиме формуванню більш інклюзивної, стійкої та конкурентоспроможної фінансової системи й інтеграції України у глобальний фінансовий простір.

Список використаних джерел:

1. Peterson K. Ozili (2023) The Future of Financial Inclusion. MPRA. Munich Personal RePEc Archive URL: surl.li/eeiqex
2. KPMG. (2025). *Pulse of Fintech H1 2025 Global analysis of fintech funding*. URL: surl.li/ohuw hj
3. Akanfe, O., Bhatt, P. & Lawong, D.A. Technology Advancements Shaping the Financial Inclusion Landscape: Present Interventions, Emergence of Artificial Intelligence and Future Directions. *Inf Syst Front* (2025). URL: <https://doi.org/10.1007/s10796-025-10597-z>

Ходакевич С.І.

*к.е.н., доцент, професор кафедри банківської справи та страхування,
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана*

Єсаулова Д.Ю.

*Ризик-менеджмент у фінансовому бізнесі, 1 курс магістратура
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана*

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СТРАХОВОЇ ГАЛУЗІ ЧЕРЕЗ INSURTECH-РІШЕННЯ

Сьогодні глобальна страхова індустрія перебуває на етапі інтенсивної цифрової трансформації: використання штучного інтелекту, аналітики великих даних, Інтернету речей та хмарних сервісів істотно змінює традиційні бізнес-моделі та операційні процеси страховиків [1]. Для України, яка функціонує в умовах воєнного стану та водночас поглиблює інтеграцію до ЄС, цифровізація страхування виступає ключовим інструментом забезпечення безперервності бізнесу, підвищення стійкості ринку та наближення до європейських стандартів регулювання й сервісу [2].

Метою цих тез є узагальнення підходів до цифрової трансформації страхового ринку через InsurTech-рішення та оцінювання їхнього впливу на ефективність діяльності страхового бізнесу і клієнтський досвід в Україні. Об'єктом дослідження виступає страховий ринок, предметом – технологічні та організаційні аспекти впровадження InsurTech у страховий бізнес. Методологічну основу становлять аналіз наукових і прикладних джерел, огляд вторинних статистичних даних та кейс-аналіз окремих InsurTech-проектів [1–7].

InsurTech можна розглядати як комплекс технологічних рішень, що трансформують ключові ланки страхового бізнес-процесу – від андеррайтингу до врегулювання збитків і взаємодії з клієнтами. Важливе місце посідають системи штучного інтелекту та машинного навчання, які забезпечують автоматизацію андеррайтингу, скорочення часу обробки полісів і підвищення точності оцінки ризиків [1]. AI-моделі дають змогу аналізувати великі масиви даних із різних джерел (клієнтська історія, цифрові сліди, мобільні додатки), що сприяє більш обґрунтованому ціноутворенню та мінімізації суб'єктивного чинника. Окремим напрямом є використання алгоритмів виявлення шахрайства, завдяки чому скорочується час прийняття рішень щодо виплат і знижуються збитки від фрод-операцій [1].

Аналітика великих даних формує підґрунтя для побудови точніших передбачувальних моделей ризику. Застосування алгоритмів кластеризації та ансамблевих моделей, зокрема XGBoost, демонструє підвищені показники точності класифікації страхових ризиків порівняно з простішими статистичними методами [3]. Це дає змогу страховим компаніям формувати тарифну політику на основі більш адекватного відображення реального ризикового профілю страхувальників, зменшувати помилки в оцінюванні ризиків і підвищувати фінансову збалансованість портфеля.

Важливим елементом InsurTech є Інтернет речей та телематика, насамперед у автострахуванні. Використання датчиків і смартфонів для моніторингу стилю водіння, інтенсивності використання транспортного засобу тощо дозволяє запроваджувати динамічні страхові тарифи, що точніше відображають індивідуальний ризик кожного водія [3]. У поєднанні з хмарними сервісами та API-рішеннями це створює основу для гнучких, модульних страхових продуктів.

Цифрові сервіси та мобільні додатки забезпечують якісно новий формат взаємодії зі страховиком. Оформлення полісів, подання заяв про настання страхового випадку, отримання консультацій і супроводу стають можливими в повністю онлайн-режимі, без фізичного відвідування офісу чи паперового документообігу. Таким чином знижуються транзакційні витрати, прискорюються процеси, підвищується суб'єктивно сприйнята зручність сервісу. Світові дослідження підтверджують, що інвестування в цифровий клієнтський досвід (Customer Experience, CX) корелює з підвищенням фінансових результатів: компанії-лідери за показниками CX демонструють вищі темпи зростання доходів і загальної дохідності для акціонерів порівняно з конкурентами [4].

Ключовим наслідком цифровізації є посилення персоналізації страхових продуктів для клієнта. Використання AI та Big Data дає змогу адаптувати умови договору до індивідуальних характеристик клієнта, формувати поведінкові стимули (знижки та бонуси за безпечну їзду, здоровий спосіб життя, відповідальну фінансову поведінку тощо). У дослідженнях доведено, що сприйнята персоналізація страхового продукту суттєво корелює з рівнем задоволеності клієнтів, їх лояльністю та готовністю продовжувати співпрацю зі страховою компанією [5].

Українська практика підтверджує наведені тенденції. Зокрема, за даними страхової групи «ТАС», ще у 2018 році понад 95% клієнтів висловлювали повну задоволеність якістю обслуговування, що пов'язується, серед іншого, з упровадженням цифрових каналів комунікації та сервісів самообслуговування [6]. Розвиток електронних сервісів, інтегрованих з державними платформами на кшталт «Дії» та «Прозоро», сприяє підвищенню прозорості ринку, зручності для страхувальників і скороченню часових витрат. За оцінками, компанії, які системно інвестують у покращення клієнтського досвіду, демонструють у середньостроковому періоді вищі темпи зростання доходів і нижчі операційні витрати порівняно з менш цифровізованими конкурентами [4].

Разом з тим активна цифровізація страхування породжує низку нових ризиків і регуляторних викликів. По-перше, це питання конфіденційності та безпеки даних. Страхові організації оперують великими масивами чутливої інформації (стан здоров'я, фінансові показники, історія кредитування, поведінкові дані), що вимагає жорсткого дотримання стандартів кібербезпеки та законодавчих вимог щодо захисту персональних даних. По-друге, існує ризик алгоритмічної упередженості: моделі машинного навчання, навчені на історичних вибірках із наявними дисбалансами, можуть відтворювати або навіть підсилювати приховану дискримінацію окремих груп клієнтів за ознаками, що є юридично неприпустимими [3; 5].

У цьому контексті набуває поширення концепція High-Tech/High-Touch, яка передбачає поєднання високотехнологічних рішень із збереженням доступу до живого спілкування та експертної підтримки. Дослідження цифрового клієнтського досвіду вказують, що оптимальна стратегія полягає у збалансуванні інтенсивного використання даних та персоналізації зі зрозумілістю тарифів, прозорістю логіки прийняття рішень і можливістю звернутися до фахівця [5]. Для InsurTech-проектів це означає необхідність забезпечення пояснюваності моделей (explainable AI), регулярного аудиту алгоритмів, а також формування внутрішніх політик етичного використання даних.

Розвиток InsurTech в Україні вже має конкретні кількісні виміри. Поширення електронних полісів ОСЦПВ, активне використання мобільних додатків і онлайн-каналів продажу сприяли зростанню ринку автоцивільної відповідальності: у 2024 році обсяг премій за полісами ОСЦПВ збільшився на 26% – до понад 11 млрд грн, що частково пов'язується з розширенням частки електронних договорів та спрощенням процедур для споживачів [7]. Паралельно українські InsurTech-стартапи, зокрема UKASKO, виходять на міжнародний ринок, пропонуючи хмарні CRM-рішення, інструменти автоматизації комунікацій та звітності для європейських страхових компаній [2]. Це свідчить про формування в Україні екосистеми, здатної генерувати конкурентоспроможні фінтех- та InsurTech-продукти.

Узагальнюючи, можна констатувати, що цифрова трансформація через InsurTech-рішення відкриває для страхового ринку України значні можливості підвищення ефективності, швидкості обслуговування та якості сервісу. Водночас стійка конкурентна перевага формуватиметься лише за умови поєднання технологічних інновацій із прозорістю алгоритмів, дотриманням

етичних стандартів роботи з даними, розвитком людського капіталу та адаптацією регуляторної бази до нових викликів. Ефективне впровадження InsurTech сприятиме зниженню збитковості, зростанню вартості клієнтської бази та зміцненню фінансової стійкості страхового ринку України, водночас підвищуючи довіру споживачів до страхових інститутів.

Список використаних джерел:

1. Insurtech Trends 2025: The Technologies Transforming Insurance. TechNews180. URL: <https://technews180.com/blog/insurtech-trends/>
2. Podolyak L. Ukrainian insurtech enters the European level: UKASKO as part of the AUB delegation in Brussels. Ukrainian National News (UNN). URL: <https://unn.ua/en/news/ukrainian-insurtech-enters-the-european-level-ukasko-as-part-of-the-aub-delegation-in-brussels>
3. Sahai R. Insurance Risk Prediction Using Machine Learning. 2023. URL: https://doi.org/10.1007/978-981-99-0741-0_30
4. Elevating customer experience: A win-win for insurers and customers / M. Lee et al. McKinsey & Company. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance/elevating-customer-experience-a-win-win-for-insurers-and-customers>
5. Douglas W., Jian F., Perez O. Customer Experience in the Digital Insurance Era: Personalization, Self-Service Platforms, and Behavioral Pricing Models. 2025. URL: https://www.researchgate.net/publication/397427434_Customer_Experience_in_the_Digital_Insurance_Era_Personalization_Self-Service_Platforms_and_Behavioral_Pricing_Models
6. Понад 95% клієнтів СГ «ТАС» задоволені якістю обслуговування в компанії. Всі новини від ТАС. Страхова група «ТАС». URL: <https://sgtas.ua/news/kachestvo-obsluzhivaniya/>
7. Ринок автоцивілки в Україні в 2024 році зріс на 26% до 11 млрд грн – «Рідна». URL: <https://sk-ridna.com.ua/rynok-avtoczyvilky-v-ukrayini-v-2024-roczizris-na-26>

Хоми І. В.

*Фінанси, банківська справа та страхування, I курс магістратура
Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова
Науковий керівник – к.е.н., доцентка,
доцентка кафедри фінансів, банківської справи, страхування та
фондового ринку
Ткачук Н.М.*

**ОСОБЛИВОСТІ БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ
БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ РОЗВИТКУ
ФІНАНСОВОГО РИНКУ**

Банківський сектор сьогодні переживає справжню трансформацію – від традиційних моделей планування до гнучких стратегій, які мають миттєво реагувати на геополітичні виклики, технологічні зрушення та мінливі очікування