

2. Данік Н., Торлопов А. Вплив цифрової трансформації на банківський сектор України. International Science Journal of Management, Economics & Finance. 2024. №3. С. 95–103.

3. Henk Broeders, Somesh Khanna. Strategic choices for banks in the digital age. McKinsey & Company. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/strategic-choices-for-banks-in-the-digital-age>.

УДК 332.1:004.738

Гончарова А.А.,

магістр

ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Лелюк С.В.

к.е.н., доцент кафедри фінансів

ХНЕУ ім. С. Кузнеця

ДИДЖИТАЛІЗАЦІЯ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ: АДАПТАЦІЯ ДО ГЛОБАЛЬНИХ ТРЕНДІВ

Диджиталізація стає ключовим фактором трансформації страхового ринку в усьому світі, і Україна не є винятком. У період зростаючих очікувань клієнтів та конкуренції цифрові технології дозволяють страховим компаніям підвищувати ефективність роботи, знижувати витрати та забезпечувати персоналізований підхід до обслуговування.

Актуальність теми зумовлена необхідністю відповідати глобальним тенденціям цифрової трансформації, зростаючим потребам клієнтів у швидких та зручних сервісах, а також викликами, що постають перед страховими компаніями в умовах економічної нестабільності та високої конкуренції. Цифрові технології не лише забезпечують оптимізацію внутрішніх процесів компаній, але й створюють нові можливості для формування інноваційних продуктів, покращення клієнтського досвіду та зниження витрат. У контексті відновлення України диджиталізація страхового ринку стає важливим

інструментом економічного зростання, залучення інвестицій та підвищення прозорості фінансової системи.

Станом на 2023 рік, частка страхових компаній України, які використовують цифрові платформи для продажу полісів, перевищує 45%. Онлайн-продажі страхових продуктів зросли на 35% у порівнянні з 2020 роком, за даними Нацкомфінпослуг. Рівень впровадження CRM-систем серед українських страхових компаній становить близько 60% [1].

Сучасні технології, такі як Big Data, телематика та штучний інтелект, активно застосовуються українськими страховими компаніями.

Так українські компанії активно використовують аналітичні платформи для оцінки ризиків та персоналізації страхових продуктів. У 2022 році понад 30% компаній впровадили рішення на основі великих даних [2].

У сфері автострахування (КАСКО, ОСЦПВ) впроваджуються пристрої, які дозволяють знижувати вартість страхових полісів залежно від манери водіння. До 2023 року ринок телематичних послуг в Україні зріс на 20%. а чат-боти використовуються у 25% компаній для автоматизації комунікацій із клієнтами.

У 2023 році чат-боти використовувалися у 25% страхових компаній для обробки клієнтських запитів і продажу полісів.

Диджиталізація також позитивно впливає на фінансові результати страхових компаній. Інвестиції у цифрові рішення дозволяють збільшити прибуток на 15–20% щорічно, знизити адміністративні витрати на 25% та скоротити час обробки страхових випадків на 40%. Онлайн-продажі стають ключовим інструментом, хоча їхня частка в Україні становить лише 20%, порівняно із 70% у розвинених країнах [4].

Водночас цифрова трансформація стикається з викликами, зокрема недостатнім рівнем цифрової грамотності серед населення, обмеженими інвестиціями у технологічні розробки (лише 10% бюджету страхових компаній) та загрозами кібербезпеки. У 2023 році кількість кібератак на страхові компанії України зросла на 35%.

Попри ці виклики, диджиталізація відкриває нові можливості. Зокрема, розвиток мобільних страхових додатків, інтеграція з платформою "Дія" та залучення іноземних інвестицій можуть значно стимулювати зростання галузі. Очікується, що до 2025 року використання цифрових каналів зросте на 50%.

Прикладом успішної диджиталізації є компанія ПЗУ Україна, яка за рахунок мобільного додатку збільшила кількість клієнтів на 18% у 2022 році. ARX Insurance, використовуючи чат-ботів для оформлення полісів ОСЦПВ, прискорила процес реєстрації клієнтів на 30% [5].

Таким чином, диджиталізація страхового ринку України є невід'ємною частиною його розвитку та адаптації до глобальних трендів. Успішна трансформація залежить від інвестицій, підтримки з боку держави та впровадження інноваційних технологій, що забезпечить підвищення ефективності роботи компаній, задоволення потреб клієнтів та зростання конкурентоспроможності на міжнародному ринку.

Список використаних джерел:

1. Deloitte. Тенденції диджиталізації у страхуванні: глобальні виклики та українські реалії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www2.deloitte.com>.
2. Глущенко, І. В. Використання цифрових технологій у страховій діяльності. Фінанси України. 2023. № 5. С. 48–56.
3. Мазур, Н. О. Вплив диджиталізації на розвиток страхового ринку. Економіка та управління. 2022. № 4 (68). С. 123–130.
4. Національна комісія з регулювання ринків фінансових послуг України. Аналітичний звіт про стан страхового ринку за 2022 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://nfp.gov.ua>.
5. PwC. Digital Insurance in 2023: Global Insights [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pwc.com>.