

5. International Finance Corporation (IFC). (2025). Insurance Factsheet. URL:<https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2025/insurance-factsheet-ifc-financial-institutions-group.pdf> (дата звернення 14.05.2025)

Кривошлик Т.Д.,
к.е.н., доцент, професор кафедри банківської справи та страхування,
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана
Лут О.Л.,
студент ОПП «Страхування та фінансова безпека», 5 курс,
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ АВТОМОБІЛЬНОГО СТРАХУВАННЯ В УКРАЇНІ: ТЕНДЕНЦІЇ ТА ВИКЛИКИ

На страховому ринку України автомобільне страхування є ключовим сегментом, що забезпечує фінансовий захист усіх учасників дорожнього руху, який упродовж останніх п'яти років займає найбільшу частку (близько 48 %) за обсягом страхових премій [1]. Воно має велике значення для суспільства, адже забезпечує компенсацію збитків, завданих третім особам у разі дорожньо-транспортних пригод, зменшує фінансовий ризик для учасників руху та сприяє стабільності дорожнього руху загалом.

З розвитком цифрових технологій, страховики почали активно впроваджувати інновації для вдосконалення процесів автомобільного страхування. Такий підхід у страхуванні все частіше визначають як цифрову трансформацію автотранспортного страхування, що охоплює глибокі зміни в способах надання послуг та організації бізнес-процесів.

Зауважимо, що цифровізація автомобільного страхування в Україні в останні роки стала нагальною необхідністю, зумовленою сучасними умовами розвитку суспільства, ринку та технологій. Вона обумовлена зростаючою потребою в прозорості та боротьбі з шахрайством, очікуванням споживачів щодо швидкого укладення договорів, оперативного врегулювання страхових випадків, можливості дистанційного обслуговування та простоти взаємодії зі страховиком, вимогами держави та регуляторів, а також конкуренцією між страховиками, міжнародними технологічними тенденціями, необхідністю забезпечення фінансової безпеки та зниження витрат, а також впливом пандемії COVID-19, що стала каталізатором цифрових перетворень. Традиційні підходи до страхування вже не відповідають очікуванням споживачів, які прагнуть до швидких, зручних і прозорих сервісів. Саме завдяки цифровим інструментам можна не лише спростити процес оформлення договорів, а й суттєво скоротити час обробки страхових випадків, підвищити точність оцінки ризиків і зменшити вплив людського фактору.

На наш погляд, цифрова трансформація автомобільного (автотранспортного) страхування — це процес впровадження сучасних інформаційних технологій та цифрових рішень у всі аспекти функціонування

страхових послуг, пов'язаних з автотранспортними засобами. Це включає автоматизацію процесів укладення договорів, оцінки ризиків, обробки страхових випадків і взаємодії з клієнтами, що дозволяє знижувати витрати, підвищувати ефективність та забезпечувати зручність для користувачів. Цей процес також охоплює інтеграцію нових технологій, таких як мобільні додатки, електронні платформи та системи обміну даними, що забезпечують більш прозорі, швидкі та надійні страхові послуги. Серед цифрових інновацій, які застосовують страховики в автомобільного (автотранспортному) страхуванні, виокремимо такі напрями:

- електронні договори (в основному, за договорами страхування цивільної автоцивільної відповідальності) та цифрові сервіси. Причому страховики інтегрують електронні поліси та цифрові сервіси з державними інформаційними системами – наприклад, базами Національної поліції, Державної прикордонної служби та платформою «Дія» – для автоматизованої перевірки чинності договорів страхування, що підвищує прозорість і надійність страхових операцій [2];

- електронний європротокол. Цифровий інструмент для оформлення дорожньо-транспортної пригоди без участі поліції, який дозволяє водіям оперативно передавати інформацію про аварію до страхової компанії через мобільний додаток або онлайн-сервіс;

- телематика та страхування на основі фактичного використання автотранспортного засобу. Використовуються для збору даних про стиль водіння, що дозволяє страховикам пропонувати індивідуальні тарифи та знижки для обережних водіїв. Наприклад, мобільний додаток "Смарт Драйв" відстежує манеру водіння автотранспортом та надає знижки страхувальнику до 25 % при безпечному керуванні [3];

- штучний інтелект та автоматизація процесів – дозволяють швидко оцінювати збитки, аналізуючи фотографії пошкоджень автомобіля та надаючи пропозиції щодо страхового відшкодування за 5 хвилин, а також створювати персоналізовані страхові продукти, адаптовані до індивідуальних потреб клієнтів;

- інтернет речей (IoT) та цифрові двійники. Використання пристроїв IoT дозволяє страховикам активно контролювати ризики та швидко реагувати на потенційні загрози. Цифрові двійники створюють віртуальні представлення фізичних активів, що допомагає точніше оцінювати ризики;

- автоматизовані бізнес-процеси автострахування. Страхові компанії впроваджують автоматизовані системи обробки великих даних (Big Data), системи управління полісами (Policy Management Systems), системи управління вимогами (Claims Management Systems), системи для андеррайтингу (Underwriting Systems), чат-боти та системи на базі AI, системи для обробки платежів (Payment Processing Systems) та інші, що дозволяють значно підвищити ефективність управління страховими процесами, знижуючи витрати страховиків, покращуючи точність оцінок та забезпечуючи більш швидке і зручне обслуговування клієнтів. Хоча більшість з цих систем починають

впроваджуватись в Україні, загалом технології все ще на етапі розвитку, і їх застосування може варіюватися залежно від компанії та її ресурсу для інновацій.

Разом з тим, цифровізація автострахування в Україні стикається з рядом труднощів та перешкод, які виникають у страховиків та регуляторів (НБУ, МТСБУ) при впровадженні нових технологій. Вони можуть бути технологічними, правовими, фінансовими чи культурними, і потребують рішення для забезпечення ефективного впровадження змін. Серед конкретних викликів цифровізація автострахування виокремимо такі:

- недостатня цифрова інфраструктура. Не всі страховики в Україні мають необхідні технічні можливості для впровадження складних систем, таких як телематика та великі дані (Big Data), що вимагають значних інвестицій у модернізацію ІТ-інфраструктури;

- недосконала правова база та регулювання. Існуюча законодавча та нормативно-правова база не завжди враховує специфіку цифрових технологій, таких як використання даних з телематики або автоматизованих процесів для розрахунку полісів, що може призводити до юридичних невизначеностей або обмежень;

- захист персональних даних. Зростаюче використання персональних даних через інтеграцію телематичних пристроїв та AI-систем потребує жорсткішого контролю за їх безпекою, що вимагає від страховиків значних зусиль для дотримання вимог закону про захист персональних даних;

- відсутність технічної готовності частини споживачів. Значна частина населення не володіє необхідними навичками для використання нових цифрових сервісів, таких як онлайн-реєстрація полісів або інтерактивне спілкування з чат-ботами, що створює бар'єри для широкого впровадження цих інновацій;

- проблеми інтеграції з іншими системами. Для ефективної роботи автоматизованих систем страховики повинні інтегрувати свої платформи з іншими базами даних (наприклад, державними реєстрами транспортних засобів або правоохоронними органами), що потребує значних зусиль з точки зору технічної сумісності та безпеки даних;

- складнощі з довірою до нових технологій. Споживачі послуг автотранспортного страхування можуть мати сумніви щодо використання нових цифрових технологій, зокрема щодо точності даних, зібраних через телематичні пристрої, або щодо безпеки особистої інформації, що може уповільнити адаптацію.

Отже, цифрова трансформація автотранспортного страхування в Україні є важливим кроком до модернізації страхового бізнесу та підвищення його конкурентоспроможності. Технології, такі як автоматизація бізнес-процесів, використання великих даних (Big Data), телематика, системи на базі штучного інтелекту та чат-боти та інші, здатні значно покращити ефективність управління договорами страхування, підвищити точність оцінок ризиків і забезпечити швидке обслуговування клієнтів. Однак, незважаючи на поступове впровадження цих інновацій, автострахування стикається з низкою викликів, серед яких необхідність адаптації до швидко змінюваного технологічного

середовища, забезпечення захисту персональних даних клієнтів та вирішення проблем інфраструктурної та правової бази.

У майбутньому очікується, що цифрові технології дозволять страховикам значно покращити взаємодію з клієнтами, пропонуючи персоналізовані продукти автострахування, більш прозорі умови обслуговування та нові інструменти для прогнозування і мінімізації ризиків. Проте для повного реалізації потенціалу цифрових трансформацій необхідна підтримка з боку регулятора, адаптація законодавства до нових технологій та активна освіта користувачів і персоналу страхового бізнесу.

Список використаних джерел

1. Показники діяльності страховиків. Статистика Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist> (дата звернення 29.04.2025)
2. Цифровізація послуг МТСБУ. Kitsoft. URL: https://kitsoft.ua/ua/projects/cifrovizaciya-poslug-motornogo-byuro?utm_source=chatgpt.com (дата звернення 29.04.2025)
3. Межебицький М. Як телематика у автострахуванні допомагає водіям економити. *Економічна правда*. URL: https://pravda.com.ua/columns/2021/05/31/674335/?utm_source=chatgpt.com (дата звернення 29.04.2025)

Кривошлик Т.Д.,

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

Дудник В.С.,

студент ОПП «Страхування та фінансова безпека», 5 курс,
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана

ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У МОДЕРНІЗАЦІЇ СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ В УКРАЇНІ

Сучасний ринок страхування життя в Україні зазнає значних змін під впливом як внутрішніх, так і зовнішніх чинників. Інноваційні технології розглядаються як ключовий драйвер трансформації сегменту страхування життя на страховому ринку, оскільки вони дозволяють значно підвищити ефективність бізнес-процесів, покращити клієнтський досвід та створити умови для появи нових, більш адаптованих до сучасних потреб споживачів страхових продуктів.

Для реалізації цих трансформацій страхові компанії все активніше впроваджують інноваційні інструменти. Одним з ключових напрямів є використання великих даних (Big Data), які дають змогу компаніям формувати точніші профілі клієнтів, краще оцінювати ризики та передбачати ймовірність настання страхового випадку [1]. На основі зібраних даних (заявки, медичні