

шифр роботи: «Олімпія»

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В СТРАХУВАННІ:
ІНШУРТЕХ ЯК ЧИННИК ТРАНСФОРМАЦІЇ
СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СТРАХУВАННІ	4
1.1. Сутність цифрових технологій та напрями їхнього використання у страховій діяльності.....	4
1.2. Класифікація цифрових технологій у страхуванні.....	7
1.3. Поняття іншуртеху та його роль у трансформації страхових послуг.....	9
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ІНШУРТЕХУ НА ТРАНСФОРМАЦІЮ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ	12
2.1. Сучасний стан цифровізації українського страхового ринку	12
2.2. Рівень впровадження іншуртех-технологій страховими компаніями	16
2.3. Аналіз фінансування іншуртех-проектів	19
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ	22
3.1. Перспективи застосування штучного інтелекту для оптимізації страхових процесів	22
3.2. Розвиток персоналізованих іншуртех-рішень як чинник підвищення ефективності страхових послуг	25
3.3. Світові тенденції розвитку страхових послуг під впливом іншуртеху	27
ВИСНОВКИ	30
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	31
ДОДАТКИ.....	34

ВСТУП

Стрімкий розвиток цифрової економіки та глобальна цифровізація фінансових ринків істотно змінюють умови функціонування страхових компаній і підходи до надання страхових послуг. Зростання конкуренції, поява нових цифрових гравців, підвищення очікувань споживачів щодо швидкості, зручності та персоналізації обслуговування зумовлюють необхідність глибокої трансформації традиційних страхових бізнес-моделей. Іншуртех як синтез страхування та цифрових інновацій відіграє визначальну роль у трансформації страхових послуг, забезпечуючи автоматизацію бізнес-процесів, розвиток клієнтоорієнтованих рішень і формування нових форматів взаємодії між страховиками та споживачами. Особливої актуальності набуває дослідження іншуртеху в умовах розвитку страхового ринку України, який перебуває на етапі структурних змін і цифрового оновлення та потребує адаптації до світових тенденцій і впровадження сучасних інноваційних підходів.

Об'єктом дослідження є трансформація страхових послуг під впливом іншуртеху.

Предметом дослідження виступають економічні відносини, що виникають у процесі використання цифрових технологій у страховій діяльності, а також механізми впливу іншуртеху на формування та надання страхових послуг.

Практична значущість отриманих результатів полягає у можливості їх використання в діяльності страхових компаній з метою вдосконалення процесів надання страхових послуг, підвищення рівня клієнтоорієнтованості та оптимізації управлінських рішень. Запропоновані в роботі підходи можуть бути корисними для фахівців страхового ринку під час розроблення та впровадження іншуртех-рішень.

Робота обсягом 37 сторінок друкованого тексту складається зі вступу, 3 розділів, висновків та містить 11 рисунків, 1 таблицю, 2 додатки. Список використаних джерел містить 20 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СТРАХУВАННІ

1.1. Сутність цифрових технологій та напрями їхнього використання у страховій діяльності

Поняття цифрових технологій пов'язане з використанням електронних засобів, програмного забезпечення та інформаційних систем для створення, обробки, зберігання й передавання даних у цифровій формі. Їх поява стала результатом еволюції обчислювальної техніки та телекомунікацій, а стрімкий розвиток зумовлений зростанням обсягів інформації та потребою в її швидкій і точній обробці. Сутність цифрових технологій полягає в перетворенні інформації на універсальний ресурс, який може бути легко відтворений, проаналізований і використаний у різних сферах діяльності. На відміну від традиційних технологій, цифрові рішення ґрунтуються на автоматизації процесів, алгоритмізації дій та інтеграції різних інформаційних систем у єдине цифрове середовище. Вони забезпечують високу швидкість обміну даними, мінімізацію людського фактора та можливість масштабування рішень без суттєвого збільшення витрат [1].

Важливою характеристикою цифрових технологій є їх здатність змінювати спосіб взаємодії між людьми, організаціями та державою. Завдяки цифровим платформам і мережевим сервісам відбувається трансформація комунікацій, управлінських процесів і моделей споживання. Людина отримує доступ до інформації та послуг незалежно від просторових і часових обмежень, а організації можуть оперативно реагувати на зміни зовнішнього середовища та потреби користувачів. Цифрові технології також мають глибокий вплив на економічні процеси, формуючи нові бізнес-моделі та ринки. Використання великих масивів даних, штучного інтелекту та хмарних обчислень дозволяє підвищувати ефективність виробництва, оптимізувати витрати та створювати інноваційні продукти й послуги. У цьому контексті цифрові технології

виступають не лише інструментом підвищення продуктивності, а й джерелом стратегічних переваг у конкурентній боротьбі.

Водночас сутність цифрових технологій не обмежується виключно технічним аспектом. Вони змінюють соціальні відносини, культуру праці та освітні підходи, формуючи нові вимоги до цифрової грамотності та компетенцій людини. У страховій діяльності цифрові технології формують комплексну систему сучасного управління, продажів і взаємодії з клієнтами, суттєво підвищуючи конкурентоспроможність страхових компаній. Цифровізація продажів і обслуговування клієнтів передбачає використання онлайн-платформ, мобільних застосунків і персоналізованих кабінетів страхувальників, у яких клієнти можуть самостійно обирати страхові продукти, укласти договори, здійснювати платежі та отримувати консультації [2].

Водночас важливе місце посідає автоматизація внутрішніх бізнес-процесів, яка охоплює управління договорами, фінансовий облік, звітність і контроль виконання зобов'язань. Завдяки впровадженню спеціалізованих інформаційних систем страхові компанії можуть оптимізувати робочі процеси, зменшити адміністративні витрати та забезпечити узгоджену роботу різних підрозділів. Автоматизація також сприяє підвищенню прозорості діяльності та відповідності вимогам регуляторних органів. (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Напрями використання цифрових технологій у страховій діяльності

Джерело: сформовано автором на основі [3]

На рис. 1.1 видно, що суттєвий вплив на ефективність страхування має цифрова оцінка ризиків і андеррайтинг, що базується на використанні великих даних, штучного інтелекту та аналітичних платформ. Аналіз інформації з різних джерел, зокрема соціальних мереж, телематичних пристроїв і відкритих реєстрів, дозволяє більш точно визначати ризиковий профіль клієнта, що забезпечує справедливіше ціноутворення страхових продуктів і зменшує ймовірність фінансових втрат для страховика. Не менш значущим є цифрове врегулювання страхових випадків, яке передбачає онлайн-подачу заяв, автоматизовану перевірку документів і використання цифрових доказів. Завдяки таким рішенням скорочується час розгляду страхових випадків, мінімізується людський фактор і підвищується рівень довіри з боку страхувальників. Крім того, цифрові інструменти допомагають виявляти шахрайські дії, що є важливим аспектом фінансової стабільності страхової компанії.

Окремим напрямом виступає управління клієнтськими даними та персоналізація послуг, що дозволяє страховику глибше розуміти потреби клієнтів і пропонувати індивідуальні страхові рішення. Використання CRM-систем і аналітичних інструментів сприяє підвищенню лояльності клієнтів і довгострокових партнерських відносин. В умовах зростання цифрових ризиків особливої уваги потребує інформаційна безпека та кіберзахист, оскільки страхові компанії оперують значними обсягами конфіденційної інформації. Сучасні цифрові технології забезпечують захист даних, безперервність бізнес-процесів і зниження ризику кіберінцидентів, що є необхідною передумовою стабільного функціонування страхової діяльності в цифровій економіці.

Таким чином, цифрові технології є складним і багатовимірним явищем, сутність якого полягає у глибокій трансформації способів створення, обробки та використання інформації. Вони виступають рушійною силою розвитку суспільства, відкриваючи нові можливості для інновацій, підвищення якості життя та сталого розвитку, водночас ставлячи перед людством нові виклики, пов'язані з безпекою, етикою та відповідальністю в цифровому середовищі [3].

1.2. Класифікація цифрових технологій у страхуванні

У сучасних умовах розвитку цифрової економіки страхова діяльність зазнає глибокої трансформації під впливом цифрових технологій, які стають визначальним чинником підвищення ефективності управління, якості страхових послуг і конкурентоспроможності страхових компаній. Цифрові технології, що застосовуються у страхуванні, доцільно систематизувати за кількома взаємопов'язаними напрямками, які відображають їх функціональне призначення, технологічну основу та роль у реалізації страхового процесу. Систематизація цифрових технологій створює передумови для комплексного аналізу їх впливу на ефективність діяльності страхових компаній, якість страхових послуг і рівень задоволеності споживачів. (рис. 1.2).

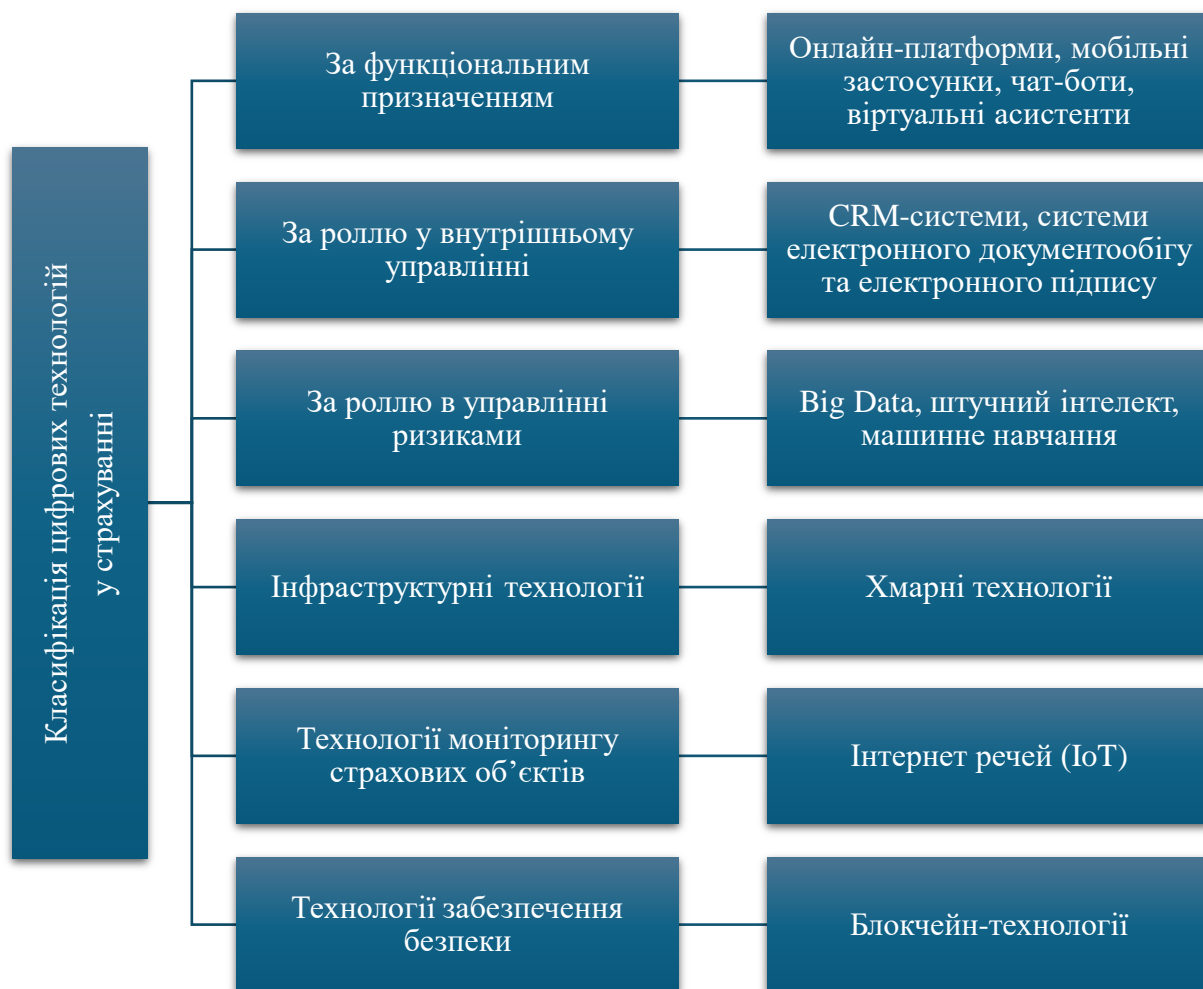


Рис. 1.2. Класифікація цифрових технологій у страхуванні

Джерело: сформовано автором на основі [4]

Як показано на рис. 1.2, з позицій участі у взаємодії зі споживачами страхових послуг цифрові технології у страхуванні охоплюють технології цифрових продажів і клієнтського обслуговування, що забезпечують формування сучасних каналів комунікації між страховиком і страхувальником. До цієї групи належать онлайн-платформи страхових компаній, корпоративні вебсайти та мобільні застосунки, які надають можливість дистанційного укладання страхових договорів, управління страховими полісами, здійснення платежів і подання заяв про настання страхових випадків. Важливим елементом цього напрямку є чат-боти та віртуальні асистенти, які автоматизують процеси консультування клієнтів, забезпечують оперативне надання інформації та сприяють підвищенню доступності страхових послуг у режимі реального часу.

За характером джерел даних і способом їх отримання виокремлюються технології моніторингу страхових об'єктів, представлені технологіями Інтернету речей (IoT). Застосування телематичних пристроїв, датчиків і сенсорів забезпечує безперервний збір даних у режимі реального часу, що суттєво підвищує точність оцінки страхових ризиків. Такі технології сприяють розвитку превентивного страхування, орієнтованого не лише на компенсацію збитків, а й на попередження настання страхових випадків.

Таким чином, цифрові технології у страхуванні формують комплексне цифрове середовище, яке охоплює продаж, управління ризиками, врегулювання страхових випадків і взаємодію з клієнтами, сприяючи підвищенню ефективності та інноваційності страхового ринку. Систематизація цифрових технологій у страхуванні за різними критеріями дає змогу комплексно оцінити напрями цифрової трансформації страхової діяльності та виявити взаємозв'язок між окремими технологічними рішеннями. Узагальнення підходів до поділу цифрових технологій формує теоретичне підґрунтя для подальших наукових досліджень і сприяє ефективному впровадженню цифрових інновацій у практику функціонування страхових компаній [4].

1.3. Поняття іншуртеху та його роль у трансформації страхових послуг

Іншуртех як наукове та прикладне поняття сформувався на перетині страхування, інформаційних технологій та цифрової економіки й відображає глибокі трансформаційні процеси, що відбуваються у сучасній фінансовій системі. Термін «іншуртех» походить від поєднання англійських слів «insurance» (англ. - страхування) та «technology» (англ. - технологія) і використовується для позначення сукупності технологічних інновацій, бізнес-моделей і цифрових рішень, спрямованих на підвищення ефективності, доступності та якості страхових послуг. У науковому дискурсі іншуртех розглядається як комплексне явище, що змінює традиційні підходи до управління ризиками, взаємодії зі споживачами та організації страхового бізнесу загалом.

Сутність іншуртеху полягає у впровадженні сучасних цифрових інструментів у всі етапи страхового процесу, починаючи від аналізу ризиків і розроблення страхових продуктів і завершуючи укладанням договорів, адмініструванням полісів та врегулюванням страхових випадків. З позицій економічної теорії поняття «іншуртех» можна трактувати як фактор підвищення конкурентоспроможності страхового ринку та каталізатор його структурних змін. Поява іншуртех-стартапів і технологічних платформ стимулює традиційні страхові компанії до цифрової трансформації, модернізації бізнес-процесів і перегляду усталених моделей ведення діяльності. Водночас іншуртех не обмежується лише діяльністю нових компаній, а дедалі частіше інтегрується у стратегії розвитку класичних страховиків, що зумовлює формування гібридних моделей співпраці між фінансовими та технологічними суб'єктами [5].

Хоча сам термін «іншуртех» увійшов до наукового та професійного обігу відносно нещодавно, передумови його формування закладалися ще наприкінці ХХ століття, коли страхові компанії почали активно використовувати інформаційні системи для автоматизації внутрішніх бізнес-процесів. Перший етап розвитку іншуртеху охоплює період із 1990-х років до початку 2000-х років і характеризується комп'ютеризацією страхових операцій. У цей час, зокрема між

1995 і 2000 роками, страхові компанії в розвинених країнах почали впроваджувати програмні рішення для обліку полісів та ведення клієнтських баз даних. Інформаційні технології на цьому етапі виконували допоміжну функцію й не змінювали сутності страхових продуктів, однак створили технічну основу для подальшої цифрової трансформації галузі (рис. 1.3).

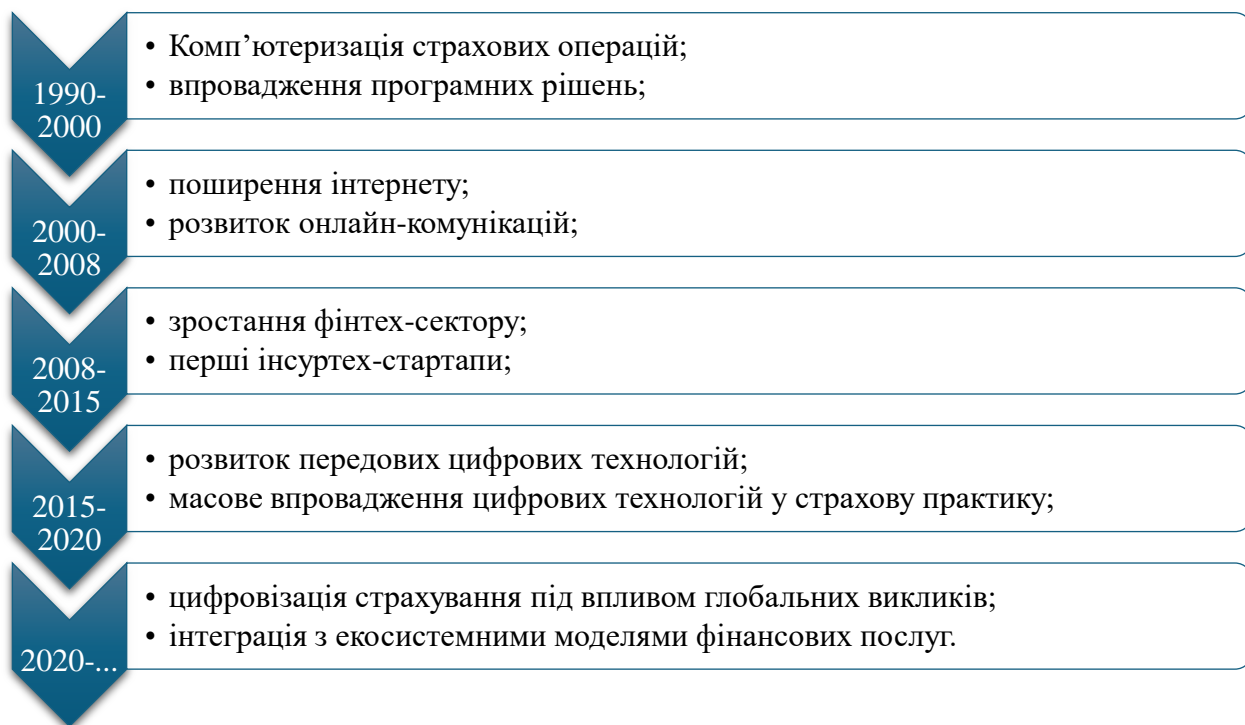


Рис. 1.3. Етапи розвитку іншуртеху

Джерело: сформовано автором на основі [6]

Другий етап, зображений на рис. 1.3, пов'язаний із поширенням інтернету та розвитком онлайн-комунікацій. У цей період страхові компанії почали використовувати вебсайти для інформування клієнтів, а також для первинного продажу стандартних страхових продуктів. Третій етап розвитку іншуртеху розпочався після глобальної фінансової кризи 2008 року та тривав приблизно до 2015 року. У цей час відбулося стрімке зростання фінтех-сектору, що безпосередньо вплинуло й на страхову галузь. Четвертий етап, що охоплює період з 2015 по 2020 роки, характеризується інтенсивним розвитком передових цифрових технологій і їх масовим впровадженням у страхову практику. У цей час активно застосовуються штучний інтелект, машинне навчання та технології інтернету речей для персоналізації страхових продуктів і динамічного

ціноутворення. Сучасний, п'ятий етап розвитку іншуртеху розпочався приблизно з 2020 року та триває дотепер. Його ключовою особливістю є прискорена цифровізація страхування під впливом глобальних викликів, зокрема пандемії COVID-19. У 2020-2022 роках різко зросла роль дистанційних каналів обслуговування, цифрових полісів і автоматизованого врегулювання страхових випадків. Іншуртех дедалі більше інтегрується з екосистемними моделями фінансових послуг, а технології блокчейну та смартконтрактів, починаючи з 2021 року, розглядаються як перспективні інструменти підвищення довіри та безпеки страхових операцій [6].

Роль іншуртеху у трансформації страхових послуг є однією з ключових тем сучасних наукових досліджень у сфері фінансів і цифрової економіки, оскільки саме технологічні інновації визначають напрям і темпи розвитку страхового ринку в умовах глобальної цифровізації. Іншуртех відіграє важливу роль у зміні моделей розроблення та надання страхових продуктів. Завдяки цифровим платформам і автоматизованим аналітичним інструментам страхові компанії отримують можливість швидко адаптувати страхові пропозиції до потреб конкретних сегментів споживачів або навіть окремих клієнтів. Персоналізація страхових послуг, яка стала можливою завдяки іншуртех-рішенням, сприяє зростанню цінності страхового продукту для споживача та формуванню більш довготривалих і стабільних відносин між страховиком і страхувальником.

Отже, поняття іншуртеху у сучасному науковому розумінні охоплює широкий спектр технологічних, економічних та організаційних аспектів розвитку страхування в умовах цифровізації. Іншуртех виконує багатовимірну роль у трансформації страхових послуг, поєднуючи технологічні інновації з економічними та соціальними змінами. Його вплив охоплює всі ключові етапи страхового процесу та сприяє формуванню більш ефективної, прозорої й клієнтоорієнтованої системи страхування. У перспективі подальший розвиток іншуртеху визначатиме не лише конкурентоспроможність окремих страхових компаній, а й здатність страхового ринку загалом відповідати викликам цифрової епохи та потребам сучасного суспільства [7].

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ІНШУРТЕХУ НА ТРАНСФОРМАЦІЮ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

2.1. Сучасний стан цифровізації українського страхового ринку

Сучасний стан цифровізації українського страхового ринку можна охарактеризувати як помірно розвинений, проте війна, розпочата росією проти України у лютому 2022 року, в останні роки значно стримує розвиток іншуртеху. Водночас війна стала каталізатором для розвитку дистанційних сервісів і підвищення кіберстійкості, що формує основу для більш системного цифрового розвитку страхового ринку в середньостроковій перспективі.

Іншуртех у розподілі українських фінтех-компаній у 2024-2025 роках займає відносно невелику частку – близько 3% від загальної кількості гравців ринку (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Розподіл українських фінтех-компаній за сферами діяльності у 2024-2025 роках

Джерело: сформовано автором на основі [8]

Причина, чому іншуртех займає саме 3%, як це показано на рис. 2.1, полягає насамперед у високій зарегульованості страхового сектору в Україні. Запуск і масштабування інноваційних страхових продуктів вимагає складної взаємодії з регулятором, значних резервів капіталу та довіри з боку споживачів, яку складніше вибудувати, ніж у платіжних або банківських сервісах. Водночас наявні 3% свідчать про потенціал: іншуртех уже зайняв своє місце на ринку і має простір для зростання разом із розвитком цифрового страхування, військових ризиків, медичних і мікрострахових продуктів у повоєнний період [8].

Серед поширених фінансових технологій в Україні абсолютним лідером є API (71%), які використовуються більшістю компаній і фактично стали стандартом для побудови фінтех-екосистем, взаємодії з банками, державними платформами та партнерами. Висока частка штучного інтелекту (43%) й чат-ботів (42%) свідчить про активне використання автоматизації в обслуговуванні клієнтів, аналітиці, та боротьбі з шахрайством, що особливо важливо в умовах обмежених ресурсів і зростання навантаження на цифрові канали (рис. 2.2).

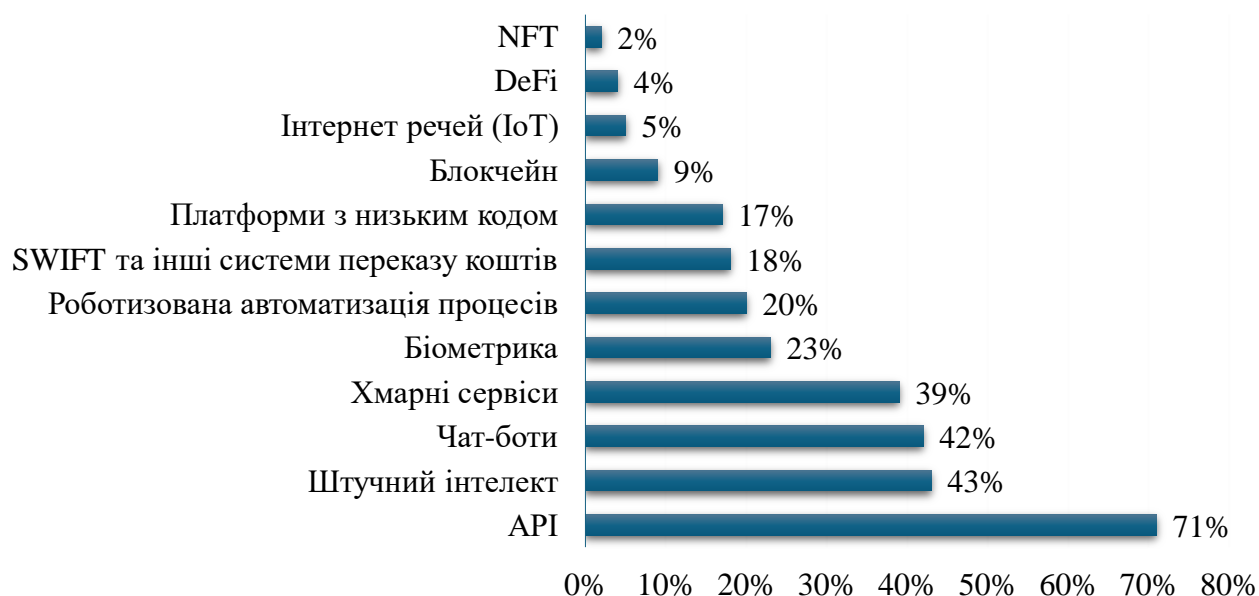


Рис. 2.2. Рівень впровадження цифрових технологій в Україні у 2025 році

Джерело: сформовано автором на основі [9]

На рис. 2.2 можна побачити, що значну роль відіграють і хмарні сервіси (39%), які стали ключовою технологічною основою для забезпечення безперервності бізнесу, гнучкості та кіберстійкості, особливо з огляду на воєнні

ризиками та потребу в швидкому відновленні інфраструктури. Помітний рівень упровадження біометрії (23%) та роботизованої автоматизації процесів (20%) відображає прагнення компаній зменшити операційні витрати, підвищити безпеку та пришвидшити внутрішні й клієнтські процеси.

Технології середнього рівня поширення, такі як системи міжнародних переказів (18%), платформи з низьким кодом (17%) і блокчейн (9%), використовуються більш вибірково та здебільшого там, де вони дають чіткий бізнес-ефект або відповідають регуляторним вимогам. Натомість новіші або більш нішеві напрями – DeFi (4%), NFT (2%) та інтернет речей (5%) – залишаються на початковій стадії впровадження, що пояснюється як обмеженим попитом з боку масового ринку, так і регуляторною невизначеністю та фокусом компаній на практичних, перевірених рішеннях [9].

Цифровізація страхового ринку в Україні відкриває значні можливості для підвищення ефективності та доступності страхових послуг, однак водночас супроводжується низкою ризиків, які посилюються умовами воєнного стану та високої турбулентності середовища (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Ризики цифровізації страхового ринку в Україні та шляхи їх мінімізації

Ризики	Шляхи мінімізації ризиків
Кібератаки та витоки персональних даних (посилені під час війни)	Впровадження сучасних систем кібербезпеки, шифрування даних, регулярні аудити безпеки, резервне копіювання
Руйнування IT-інфраструктури через бойові дії	Перехід на хмарні технології, георозподілені дата-центри, плани безперервності бізнесу (BCP)
Переривання електро- та інтернет-зв'язку	Використання автономних джерел живлення, кількох провайдерів зв'язку, офлайн-функціоналу сервісів
Низький рівень цифрової грамотності частини населення	Освітні програми для клієнтів, спрощені цифрові інтерфейси, альтернативні каналів обслуговування
Зростання онлайн-шахрайства та фіктивних страхових випадків	Використання Big Data, AI та antifraud-систем, посилення верифікації клієнтів
Недовіра клієнтів до онлайн-страхування	Підвищення прозорості процесів, електронні договори з юридичною силою, комунікація через офіційні державні сервіси (наприклад, Дія)
Регуляторні та правові ризики	Постійний моніторинг регуляторних змін, гнучкі IT-рішення, співпраця з НБУ

Продовження табл. 2.1

Втрата кадрів та релокація фахівців	Віддалений формат роботи, автоматизація процесів, програми утримання персоналу
Залежність від іноземних IT-платформ	Розвиток національних IT-рішень, диверсифікація постачальників технологій
Репутаційні ризики через збої цифрових сервісів	Регулярне тестування систем, швидка служба підтримки, кризові комунікаційні плани

Джерело: сформовано автором на основі [10]

Як показано у табл. 2.1, одним із найбільш критичних ризиків цифровізації є кібератаки та витоки персональних даних, які в умовах війни стають частішими й більш руйнівними, тому страхові компанії змушені інвестувати у сучасні системи кібербезпеки, шифрування інформації та резервне копіювання даних. Не менш суттєвою загрозою залишається руйнування IT-інфраструктури через бойові дії, що стимулює використання хмарних технологій і георозподілених дата-центрів. Переривання електропостачання та інтернет-зв'язку також впливає на стабільність сервісів, тому компанії дедалі частіше застосовують автономні джерела живлення та офлайн-функціонал ключових систем. Паралельно з цим цифровізація сприяє зростанню онлайн-шахрайства та фіктивних страхових випадків, протидія яким базується на використанні Big Data, ШІ та спеціалізованих antifraud-систем із посиленою верифікацією клієнтів.

Таким чином, сучасний стан цифровізації українського страхового ринку характеризується поступовим, але нерівномірним розвитком, зосередженим переважно на впровадженні прикладних цифрових рішень, що забезпечують операційну ефективність, доступність послуг і безперервність бізнесу в умовах воєнних викликів. Цифрова трансформація відбувається здебільшого в межах великих страхових компаній і партнерських фінтех-екосистем, тоді як сегмент іншуртеху залишається відносно невеликим через регуляторні обмеження, консервативність ринку та високі вимоги до довіри споживачів. Водночас активне використання хмарних технологій, API та штучного інтелекту створює основу для подальшого розвитку іншуртеху, підвищення стійкості ринку та формування зрілої цифрової моделі страхових послуг у післявоєнний період [10].

2.2. Рівень впровадження іншуртех-технологій страховими компаніями

Світовий страховий ринок активно інтегрує іншуртех-технології, реагуючи на зростання цифрових очікувань клієнтів, конкуренцію з боку фінтех-компаній і потребу в підвищенні ефективності внутрішніх процесів. Найбільш поширеними серед страхових компаній у світі є CRM-системи (25,30%), які стали базовим інструментом для управління клієнтськими даними, персоналізації продуктів і підвищення якості сервісу. Значну роль відіграють технології штучного інтелекту (15,90%), що застосовуються для андеррайтингу, врегулювання збитків, виявлення шахрайства та прогнозування ризиків. Важливе місце посідають хмарні технології (8,30%), онлайн-платформи (8,20%) і віртуальні асистенти (8,10%), які забезпечують масштабованість, безперервність сервісів і зручну взаємодію з клієнтами в цифрових каналах (рис. 2.3).

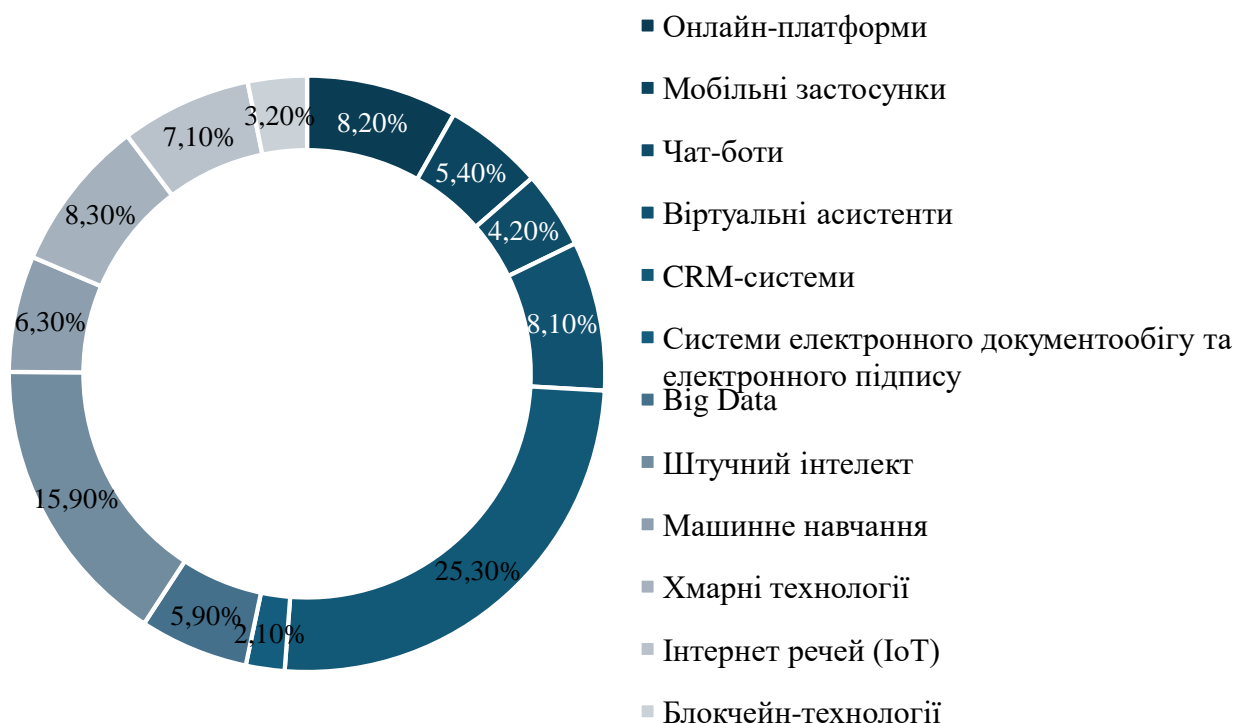


Рис. 2.3. Структура світового використання цифрових технологій у страхуванні

Джерело: сформовано автором на основі [11]

На рис. 2.3 можна побачити, що досить поширеним також є використання інтернету речей (7,10%), особливо в авто- та медичному страхуванні, де дані з пристроїв дозволяють переходити до моделей usage-based insurance. Машинне

навчання (6,30%) і Big Data (5,90%) доповнюють екосистему аналітичних рішень, поглиблюючи можливості обробки великих масивів даних і підвищуючи точність оцінки ризиків. Мобільні застосунки (5,40%) і чат-боти (4,20%) зосереджені переважно на клієнтському сервісі та продажах, тоді як блокчейн-технології (3,20%) і системи електронного документообігу та електронного підпису (2,10%) залишаються нішевими через складність інтеграції та регуляторні обмеження [11].

Карта світового поширення технологій ШІ у страхуванні демонструє чіткий перекид у бік прикладних, добре масштабованих рішень, які безпосередньо дають бізнес-ефект (додаток А). Найбільшу поширеність мають великі мовні моделі, автоматизація, машинне навчання, аналіз тексту та генерація природної мови. Чат-боти, прогнозна аналітика та системи підтримки ухвалення рішень також широко поширені, що відображає потребу галузі в швидких відповідях, персоналізації сервісу й точнішій оцінці ризиків.

Помітно сильні позиції мають глибоке навчання, розпізнавання мовлення та зображень, а також цифрові помічники, що вказує на активне використання ШІ в андеррайтингу, врегулюванні збитків і виявленні шахрайства, зокрема через аналіз фото, голосових звернень і складних поведінкових патернів. Генеративний інтелект і концепції загального інтелекту представлені на середньо-високому рівні, що говорить про фазу активного впровадження, але ще не повної зрілості з точки зору регуляторики та довіри. Водночас технології, пов'язані з теорією розуму, самосвідомістю, біометрією, робототехнікою та реактивними машинами, мають низьке поширення, що підкреслює їхню обмежену практичну цінність для страхування або високу складність інтеграції.

Останні розробки у сфері штучного інтелекту в страховій галузі свідчать про активне поширення інтелектуальної обробки даних і створення спеціалізованих AI-рішень, орієнтованих саме на потреби страхування. Яскравим прикладом є компанія Simplifai, відома своїми AI-рішеннями для автоматизації бізнес-процесів, яка у червні 2023 року презентувала Simplifai InsuranceGPT – спеціалізований GPT-інструмент, розроблений виключно для

страхової галузі. Продукт створено на основі no-code платформи штучного інтелекту Simplifai, що дозволяє страховим компаніям швидко впроваджувати інтелектуальні сценарії та масштабувати автоматизацію без глибокої технічної експертизи. У січні 2023 року компанія AI within Inc., яка поєднує інфраструктурні AI-рішення з консалтинговими послугами, представила нове рішення DX. Воно орієнтоване на страхування життя та дає змогу розробляти нові страхові продукти на основі напівструктурованих медичних документів, оцифрованих за допомогою технологій оптичного розпізнавання тексту, що суттєво спрощує аналіз медичних даних і процес андеррайтингу.

У грудні 2025 року компанія Zywave, один із провідних постачальників технологій для страхового сектору, анонсувала запуск стратегії Agentic AI та першого в галузі набору спеціалізованих страхових агентів на базі штучного інтелекту. Презентація відбулася під час віртуального заходу, що підкреслило зростаючу роль автономних AI-агентів у трансформації страхових процесів. У жовтні 2025 року страхова група Zurich започаткувала Zurich AI Lab – стратегічну ініціативу, спрямовану на масштабування використання штучного інтелекту в страхуванні. Проект реалізується у співпраці з Університетом Санкт-Галлена та Лабораторією агентських систем ETH Zurich і покликаний прискорити інноваційні зміни через дослідження передових AI-технологій.

Таким чином, рівень упровадження іншуртех-технологій страховими компаніями у світі свідчить про стійкий перехід галузі до цифрово орієнтованої моделі розвитку, у якій пріоритет надається рішенням із високим практичним ефектом. Найактивніше страховики інвестують у CRM-системи, штучний інтелект, аналітику даних і хмарні технології, що дозволяє підвищувати ефективність процесів, персоналізувати продукти та покращувати клієнтський досвід. Водночас новіші та складніші іншуртех-напрями, зокрема блокчейн і окремі автоматизовані рішення, впроваджуються повільніше, що відображає прагматичний підхід ринку до цифрової трансформації та орієнтацію на стабільність і керованість ризиків [12].

2.3. Аналіз фінансування іншуртех-проектів

Світовий ринок іншуртеху є одним із найбільш динамічних сегментів фінансових технологій, а обсяги та структура його фінансування відображають рівень довіри інвесторів до інновацій у страхуванні. Динаміка світового інвестування в іншуртех у 2020-2025 роках характеризується чітко вираженим спадним трендом після пікового періоду на початку десятиліття, що супроводжується скороченням як загального обсягу вкладень, так і кількості інвестиційних угод у ключових сегментах страхування.

У 2021 році загальний обсяг інвестицій досяг максимального значення близько 15799 млн дол. США, що стало наслідком високої ліквідності світових фінансових ринків, активного розвитку цифрових сервісів після пандемії COVID-19 та зростаючого інтересу венчурних фондів до технологій автоматизації, аналітики ризиків і дистанційного обслуговування клієнтів. У цей період кількість угод у страхуванні здоров'я та життя становила 157, а в сегменті страхування від нещасних випадків і майнового страхування – 407, що відображало широкий інвестиційний оптимізм (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Динаміка світового інвестування в іншуртех за 2020-2025 роки (млн дол. США)

Джерело: сформовано автором на основі [13]

Як показано на рис. 2.4, у 2022 році обсяг інвестицій скоротився майже вдвічі – з 15799 до 7997 млн дол. США. Попри це, кількість угод у страхуванні здоров'я та життя незначно зросла зі 157 до 163, що свідчить про збереження інтересу до соціально значущих та відносно стабільних страхових продуктів. Водночас кількість угод у майновому страхуванні та страхуванні від нещасних випадків зменшилася з 407 до 358, що було зумовлено зростанням макроекономічної невизначеності, інфляційним тиском і початком жорсткішої монетарної політики в провідних економіках, через що інвестори стали обережнішими щодо капіталомістких і ризиковіших напрямів [13].

Представлений рейтинг топ-5 іншуртех-компаній за обсягом залучених інвестицій у третьому кварталі 2025 року свідчить про суттєву концентрацію капіталу в окремих гравцях, які пропонують масштабні цифрові страхові платформи або спеціалізовані технологічні рішення. Абсолютним лідером є німецька компанія Wefox, яка залучила близько 1 805,3 млн дол. США. Її бізнес-модель базується на створенні цифрової екосистеми страхування, що об'єднує клієнтів, страхових брокерів і страхові компанії на одній платформі, забезпечуючи персоналізовані страхові продукти, автоматизоване управління полісами та аналітику даних у режимі реального часу. Такий підхід пояснює інтерес інвесторів і домінування Wefox за обсягом фінансування (рис. 2.5).

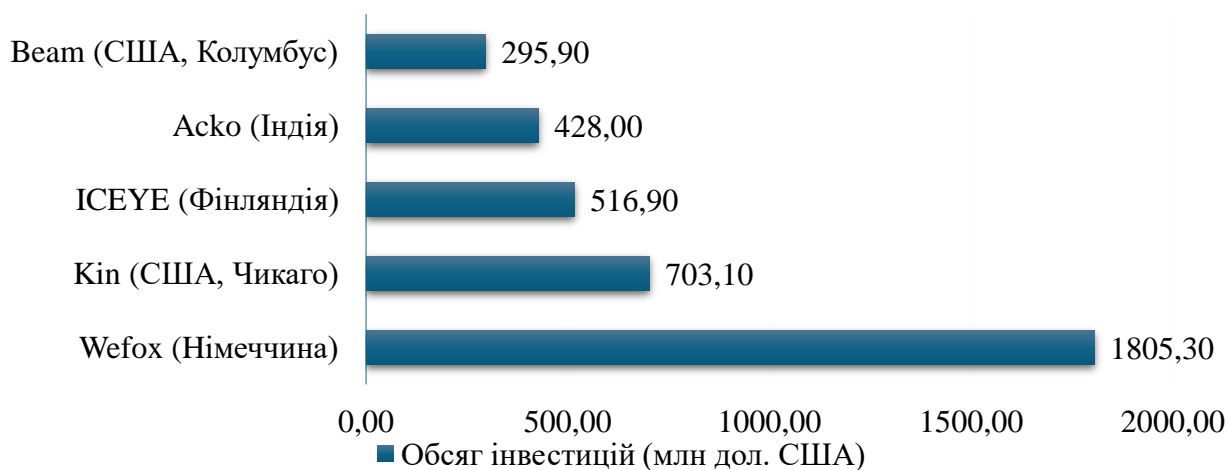


Рис. 2.5. Топ-5 іншуртех-компаній за обсягом залучених інвестицій у 3 кварталі 2025 року (млн дол. США)

Джерело: сформовано автором на основі [14]

На рис. 2.5 можна побачити, що друге місце посідає американська компанія Kin зі штаб-квартирою в Чикаго, яка залучила 703,1 млн дол. США. Kin спеціалізується переважно на цифровому майновому страхуванні, зокрема страхуванні житла, використовуючи алгоритми машинного навчання для оцінки ризиків, врахування кліматичних факторів і формування індивідуальних страхових тарифів. Високий рівень інвестицій відображає актуальність технологій Kin у контексті зростання збитків від природних катастроф і потреби в точнішому андеррайтингу [14].

Фінська компанія ICEYE, яка залучила 516,9 млн дол. США, займається супутниковим моніторингом Землі з використанням радарів із синтетичною апертурою, надаючи страховим компаніям дані для швидкої оцінки збитків від повеней, пожеж та інших катастроф. Індійська компанія Asco, яка залучила 428,0 млн дол. США, зосереджується на цифровому страхуванні без посередників, пропонуючи онлайн-поліси в сегментах автострахування, медичного страхування та мікрострахування. Замикає п'ятірку американська компанія Beam зі штаб-квартирою в Колумбусі, яка залучила 295,9 млн дол. США. Beam працює в сегменті страхування здоров'я та життя, поєднуючи страхові продукти з цифровими інструментами моніторингу здоров'я та програмами мотивації клієнтів до здорового способу життя. Хоча обсяг її інвестицій є найменшим у рейтингу, бізнес-модель Beam демонструє перспективність превентивного підходу в страхуванні, що пояснює стабільний інтерес з боку венчурного капіталу.

Таким чином, динаміка світового інвестування в іншуртех у 2020-2025 роках відображає перехід галузі від фази надшвидкого зростання та інвестиційного оптимізму до етапу стриманого, раціонального фінансування, зумовленого макроекономічною нестабільністю та посиленням вимог інвесторів. Послідовне скорочення обсягів вкладень і кількості угод свідчить не про втрату значущості іншуртеху, а про його структурне «дорослішання», коли пріоритет надається фінансово стійким рішенням із доведеним практичним ефектом для страхового ринку [15].

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

3.1. Перспективи застосування штучного інтелекту для оптимізації страхових процесів

На сучасному етапі розвитку цифрової економіки страхова діяльність зазнає суттєвої трансформації під впливом інноваційних технологій, серед яких особливе місце займає штучний інтелект (ШІ). Впровадження ШІ у страхову сферу відкриває нові можливості для оптимізації ключових бізнес-процесів, підвищення ефективності управління ризиками та забезпечення високого рівня клієнтського обслуговування. Використання штучного інтелекту, алгоритмів машинного навчання, нейронних мереж, систем природної мови (NLP) здатне суттєво змінити традиційну модель функціонування страхової компанії.

Глобальний обсяг ринку штучного інтелекту в страхуванні оцінюється в 10,82 млрд дол. США у 2025 році та, за прогнозами, зросте з 14,39 млрд дол. США у 2026 році до приблизно 141,44 млрд дол. США до 2034 року, а середньорічний темп зростання (CAGR) становитиме 32,21% (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Прогноз капіталізації ШІ на страховому ринку до 2034 року (млрд дол. США)

Джерело: сформовано автором на основі [16]

Одним із найбільш перспективних напрямів застосування ШІ є автоматизація процесів андеррайтингу та оцінки страхових ризиків. Використання алгоритмів машинного навчання дозволяє обробляти великі масиви структурованих і неструктурованих даних, прогнозувати ймовірність настання страхових випадків, оцінювати ризики окремих клієнтів або портфеля страхових полісів, а також формувати більш точні страхові тарифи. Штучний інтелект також активно застосовується для оптимізації процесів врегулювання страхових випадків. Автоматизовані системи аналізують подані заяви, перевіряють достовірність документів, здійснюють обробку фото- та відеодоказів та формують рекомендації щодо прийняття рішень. Крім того, інтеграція ШІ з чат-ботами та віртуальними асистентами дозволяє надавати клієнтам швидкі консультації, автоматично супроводжувати їхні запити та підвищувати рівень задоволеності обслуговуванням.

Важливою сферою застосування ШІ є також аналітика великих даних (Big Data). Страхові компанії можуть створювати адаптовані пропозиції, що враховують індивідуальні потреби клієнтів, їхній ризиковий профіль та поведінкові характеристики. Крім того, перспективним є застосування ШІ для управління операційними процесами компанії. Автоматизація документообігу та прогнозування навантаження на підрозділи дозволяють зменшити витрати на адміністративні операції і підвищити ефективність роботи співробітників. Використання інтелектуальних систем для моніторингу фінансових показників забезпечує прийняття обґрунтованих управлінських рішень, що сприяє стабільності страхової компанії в умовах високої конкуренції [16].

Особливу перспективу становить інтеграція ШІ з технологіями Інтернету речей (IoT) та телематики. Дані з датчиків і сенсорів надають можливість оцінювати стан застрахованих об'єктів у реальному часі, прогнозувати потенційні збитки та формувати превентивні стратегії страхування. Поєднання ШІ з IoT дозволяє створювати системи превентивного страхування, орієнтовані на запобігання ризиків, а не лише на компенсацію збитків, що суттєво підвищує

ефективність страхової діяльності та зменшує витрати на виплати страхових сум (рис. 3.2).



Рис. 3.2. Перспективні напрями застосування штучного інтелекту на страховому ринку

Джерело: сформовано автором на основі [17]

Водночас застосування ШІ у страхуванні вимагає врахування певних викликів та обмежень. Серед них – необхідність забезпечення захисту персональних даних, запобігання алгоритмічній упередженості, висока вартість розробки та впровадження інтелектуальних систем, а також необхідність інтеграції ШІ з існуючими ІТ-інфраструктурами. Проте потенційні вигоди від використання ШІ значно перевищують зазначені ризики, особливо за умов поступового впровадження та адаптації до специфіки конкретної компанії.

Таким чином, штучний інтелект стає ключовим інструментом оптимізації страхових процесів. Його впровадження дозволяє підвищувати точність андеррайтингу та тарифоутворення, автоматизувати врегулювання страхових випадків, забезпечувати персоналізацію страхових продуктів та вдосконалювати управлінські процеси. У науковому та практичному вимірі це свідчить про те, що ШІ не лише сприяє підвищенню ефективності страхової діяльності, а й формує нові конкурентні переваги страхових компаній у цифрову епоху [17].

3.2. Розвиток персоналізованих іншуртех-рішень як чинник підвищення ефективності страхових послуг

Інноваційні цифрові технології трансформують традиційні моделі взаємодії між страховиком і страхувальником, забезпечуючи швидкий та зручний доступ до страхових продуктів, підвищення прозорості операцій, а також індивідуалізацію страхового обслуговування. Технологічний розвиток страхових компаній має відповідати зростаючим очікуванням клієнтів та вимогам конкурентного середовища, що робить їх визначальним чинником підвищення ефективності страхової діяльності.

У сучасних умовах цифровізації страхового ринку однією з провідних тенденцій є активний розвиток персоналізованих іншуртех-рішень, здатних суттєво підвищувати ефективність надання страхових послуг (додаток Б). Вдосконалення онлайн-платформ та вебсайтів страхових компаній забезпечує клієнтам безперервний дистанційний доступ до страхових продуктів та послуг, скорочує час укладання страхових договорів та підвищує зручність обслуговування. Клієнти отримують можливість самостійного управління полісами, здійсненням платежів та поданням заяв про страхові випадки у режимі 24/7. Впровадження чат-ботів та віртуальних асистентів, інтегрованих із CRM-системами, дозволяє автоматизувати консультування клієнтів та зменшити навантаження на персонал, що позитивно впливає на швидкість обслуговування та рівень задоволеності клієнтів.

Додатково слід зазначити роль інтерактивних кабінетів клієнтів, які забезпечують доступ до всіх даних щодо полісів, історії платежів та виплат. Забезпечення автономного доступу підвищує зручність для страхувальників і робить взаємодію зі страховиком більш прозорою. У комплексі з телематичними пристроями та IoT-технологіями, що дозволяють здійснювати моніторинг стану застрахованих об'єктів у режимі реального часу, страхові компанії можуть підвищувати точність оцінки ризиків і запроваджувати превентивні механізми страхування, що сприяє попередженню настання страхових випадків.

Суттєвий вплив на ефективність страхових послуг здійснюють персоналізовані пропозиції на основі аналітики Big Data та алгоритмів машинного навчання. Використання великих даних дозволяє страховику здійснювати точну оцінку ризикового профілю клієнтів та пропонувати страхові продукти, максимально відповідні їхнім потребам і очікуванням. Такий підхід підвищує точність підбору страхових продуктів, формує високий рівень лояльності клієнтів і сприяє збільшенню продажів, що, в свою чергу, підвищує економічну ефективність діяльності страхових компаній. Цифрове врегулювання страхових випадків скорочує час розгляду страхових подій, підвищують прозорість і рівень довіри до страховика, а також зменшують ризик шахрайства. Впровадження автоматизованої обробки заяв забезпечує оптимізацію внутрішніх процесів компанії та підвищення якості страхових послуг.

Блокчейн-рішення гарантують незмінність і верифікованість даних, підвищують прозорість страхових операцій і знижують рівень шахрайства, що є критично важливим у сучасному цифровому середовищі, де питання захисту персональної інформації та фінансової безпеки набувають особливої ваги. Крім того, інтеграція іншуртех-рішень з фінтех-платформами та застосування програм лояльності й елементів гейміфікації дозволяють підвищити залученість клієнтів у страхові процеси. Такі рішення мотивують страхувальників дотримуватися правил безпеки, активніше користуватися страховими продуктами та отримувати додаткові бонуси за відповідальну поведінку, що сприяє зростанню ефективності превентивного страхування та підвищенню фінансової стабільності компаній.

Таким чином, розвиток клієнтоорієнтованих іншуртех-рішень виступає ключовим чинником підвищення ефективності страхових послуг. Інтеграція онлайн-платформ, мобільних застосунків, чат-ботів, персоналізованих пропозицій, цифрового врегулювання страхових випадків, телематичних технологій та блокчейн-рішень забезпечує комплексну трансформацію взаємодії страховика та страхувальника, підвищує прозорість операцій, швидкість обслуговування та точність управління ризиками [18].

3.3. Світові тенденції розвитку страхових послуг під впливом іншуртеху

Завдяки розвитку іншуртеху страхування поступово виходить за межі класичних моделей і починає охоплювати нові, інколи несподівані сфери ризиків, що раніше або не страхувалися взагалі, або вважалися надто складними для кількісної оцінки. Поєднання штучного інтелекту, великих даних, сенсорних технологій та цифрових платформ створює передумови для появи принципово нових і нетрадиційних страхових послуг, орієнтованих на динамічні, індивідуальні та поведінкові ризики.

Одним із перспективних напрямів являються страхові сервіси для захисту цифрової ідентичності та онлайн-репутації людей. Іншуртех-платформи здатні в режимі реального часу відстежувати витoki персональних даних, зломи акаунтів або репутаційні атаки в соціальних мережах і автоматично активувати страхове покриття, яке включатиме фінансову компенсацію, юридичну допомогу та відновлення цифрового профілю користувача. Такі послуги можуть бути особливо актуальними для публічних осіб, фрилансерів і власників малого бізнесу, чия професійна діяльність тісно пов'язана з онлайн-простором (рис. 3.3).



Рис. 3.3. Інноваційні страхові послуги на основі іншуртех-рішень

Джерело: сформовано автором на основі [19]

Ще одним незвичним напрямом є страхування емоційного та психоемоційного стану, що може виникнути завдяки використанню носимих пристроїв і біометричних сенсорів. Іншуртех-рішення потенційно здатні аналізувати рівень стресу, порушення сну або перевантаження, пов'язані з роботою чи способом життя, і пропонувати динамічні страхові продукти, які покриватимуть витрати на психологічну підтримку, цифрові терапевтичні сервіси або періоди вимушеного відновлення. Такий підхід може змінити уявлення про страхування як інструмент виключно фінансової компенсації, перетворюючи його на елемент превентивної підтримки добробуту [19].

Також поширення набуває використання штучного інтелекту для зміни галузі страхування майна. Одним із представників цього напрямку є іншуртех-компанія Zesty AI, заснована у 2017 року, яка застосовує машинне навчання, супутникові та аерофотознімки разом із кліматичними даними для точного моделювання ймовірності страхових подій і визначення ризиків на рівні окремих об'єктів нерухомості. Завдяки цьому страховики, перестраховики та інші учасники страхового ринку можуть більш точно оцінювати ризики, встановлювати адекватні тарифи та пропонувати своїм клієнтам вигідніші умови страхування, що особливо важливо в умовах зростання кліматичних ризиків. Zesty AI була заснована у 2017 році, і її рішення застосовуються провідними страховими компаніями США для оптимізації процесів андеррайтингу й управління ризиками.

Перспективним і водночас нетрадиційним є страхування ризиків, пов'язаних з використанням штучного інтелекту та автономних систем. Іншуртех-стартапи можуть запропонувати страхові продукти для бізнесу і приватних осіб, які покриватимуть збитки, спричинені помилками алгоритмів, некоректними рішеннями автономних систем або непередбачуваною поведінкою розумних пристроїв. Такі послуги стануть особливо актуальними в умовах поширення автономного транспорту, роботизованих сервісів і інтелектуальних помічників. Подібні послуги надає компанія Attestiv, заснована у 2018 році, яка фокусується на боротьбі зі страховим шахрайством, використовуючи

інструменти штучного інтелекту для підтвердження автентичності цифрових медіа, зокрема фотографій і відео. У час, коли генеративні технології здатні створювати фальшиві, але правдоподібні зображення, рішення Attestiv дозволяє страховим компаніям істотно зменшувати ризики, пов'язані з підробленими доказами у процесі врегулювання страхових випадків, та підвищувати довіру до цифрових матеріалів, що подаються клієнтами. Стартап також пропонує API-інтеграції, що дозволяють автоматизувати перевірку медіа у процесі обробки заяв, і його діяльність описується на офіційному сайті Attestiv.

Ще одним цікавим напрямом є мікростраховання подій короткострокового характеру, яке стає можливим завдяки мобільним застосункам і миттєвій обробці даних. Йдеться про страхування конкретної активності або досвіду, наприклад екстремального відпочинку, участі у масових заходах або навіть погодних умов під час подорожі. Іншуртех дозволяє активувати таке страхування буквально на кілька годин чи днів, із автоматичним нарахуванням компенсації без подання заяви у разі фіксації страхового випадку через зовнішні джерела даних. Прикладом такого страхування є стартап Spot, діяльність якого розпочалася приблизно у 2017 році. Spot спеціалізується на «короткочасному» страхуванні активного способу життя, надаючи користувачам можливість оформлювати гнучкі страхові договори через цифрову платформу для покриття ризиків, пов'язаних із спортивними або іншими активностями. Такі продукти відрізняються від традиційного страхування тим, що вони дозволяють адаптувати покриття під конкретний період і умови, що особливо важливо для людей з високою фізичною активністю або тих, хто шукає доступні рішення без довгострокових зобов'язань.

Таким чином, іншуртех відкриває шлях до формування страхових послуг нового покоління, які виходять за межі традиційного розуміння ризику. Завдяки інноваційним технологіям страхування поступово перетворюється на гнучкий, інтелектуальний і персоналізований сервіс, здатний реагувати на унікальні виклики цифрового суспільства та пропонувати захист у сферах, які ще нещодавно здавалися нестандартними або взагалі не підлягали страхуванню [20].

ВИСНОВКИ

У ході виконання роботи всебічно досліджено теоретичні, аналітичні та прикладні аспекти використання цифрових технологій у страхуванні та обґрунтовано визначальну роль іншуртеху як одного з ключових чинників трансформації страхових послуг у сучасних умовах цифрової економіки. Проведене дослідження дало змогу підтвердити, що цифровізація страхового ринку є об'єктивним і незворотним процесом, який суттєво змінює традиційні підходи до організації страхової діяльності, формування страхових продуктів і взаємодії зі споживачами.

Вітчизняні страхові компанії поступово впроваджують іншуртех-технології, однак цей процес має фрагментарний характер і потребує системного підходу. Виявлено, що найбільш розвиненими напрямками є цифрові канали продажу страхових продуктів та дистанційна комунікація з клієнтами. Водночас використання інструментів штучного інтелекту, машинного навчання та комплексного аналізу даних залишається обмеженим. Доведено, що впровадження цифрових рішень позитивно впливає на скорочення операційних витрат, підвищення якості обслуговування клієнтів і розширення доступу населення до страхових послуг, проте стримуючими чинниками залишаються недостатній рівень цифрової зрілості страховиків, регуляторні обмеження та низький рівень цифрової довіри з боку споживачів.

Також обґрунтовано напрями підвищення ефективності страхових послуг на основі активного впровадження іншуртеху. Доведено доцільність використання цифрових платформ для інтеграції всіх етапів страхового процесу, застосування штучного інтелекту для оцінки ризиків і врегулювання страхових випадків, а також розвитку клієнтоорієнтованих іншуртех-рішень, спрямованих на персоналізацію страхових продуктів. Реалізація таких підходів сприятиме підвищенню ефективності управління страховими компаніями, зростанню їхньої конкурентоспроможності та формуванню довгострокових партнерських відносин зі споживачами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Полчанов А. Ю., Галатюк К. О. Інновації InsurTech та телематика як «драйвери» змін у страховій індустрії. *Економіка, управління та адміністрування*. 2025. №4. С. 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).
2. Приступа Л. А., Опальчук Р. М., Гончар Г. П. Тенденції та інновації в страховій індустрії: вплив технологій, штучного інтелекту та блокчейну. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. №6. С. 118-124. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.6.118>.
3. Парубець О. Трансформація механізму функціонування та розвитку страхового ринку в умовах цифровізації економіки. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2024. № 2(38). С. 165-176. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2024-2\(38\)-165-176](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2024-2(38)-165-176).
4. Кривенко В. Ю. Insurtech на ринку страхових послуг України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. №24. С. 150-157. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2023.24.150>.
5. Борисюк О., Дацюк-Томчук М. Позитиви та проблеми впровадження цифрових технологій в страховій діяльності. *Економіка та суспільство*. 2024. №68. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-35>.
6. Подоляк О. Еволюція розвитку страхового ринку України в умовах цифрової економіки. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2025. №2(42). С. 432-443. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2025-2\(42\)-432-443](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2025-2(42)-432-443).
7. Руденко В., Мирончук В., Смагло О. InsurTech як драйвер розвитку страхування. *Економіка та суспільство*. 2024. №70. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-42>.
8. Український фінтех у 2024 році: ключові цифри та факти. FinTech Insider. URL:<https://fintechinsider.com.ua/ukrayinskyj-finteh-u-2024-roczy-klyuchovi-czyfry-ta-fakty/> (дата звернення: 10.01.2026).

9. Український фінтех в цифрах і фактах: дослідження УАФІК. FinTech Insider. URL: <https://fintechinsider.com.ua/ukrayinskyj-finteh-v-czyfrah-i-faktahdoslidzhennya-uafik/> (дата звернення: 13.01.2026).
10. Підсумки страхового ринку України за 9 місяців 2025 року. Insurance TOP. 2025. №4 (104). URL: https://forinsurer.com/insurancetop_104 (дата звернення: 14.01.2026).
11. Кужелєв М. О., Нечипоренко А. В. Вплив FinTech на діяльність страхових компаній на фінансовому ринку України. *European scientific journal of Economic and Financial innovation*. 2025. №1(15). С. 430-438. DOI: <http://doi.org/10.32750/2025-0138>.
12. Стратегія цифрового розвитку інновацій до 2030 року. WinWin. URL: https://winwin.gov.ua/assets/files/WINWIN_%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F.pdf?v=1 (дата звернення: 16.01.2026).
13. Global InsurTech Report for Q3 2025. Gallagher Re. URL: <https://www.ajg.com/gallagherre/-/media/files/gallagher/gallagherre/news-and-insights/2025/november/global-insurtech-report-q3-2025.pdf> (дата звернення: 17.01.2026).
14. Global Insurtech report Q2 2025. Gallagher Re. URL: <https://www.ajg.com/gallagherre/-/media/files/gallagher/gallagherre/news-and-insights/2025/august/gallaghere-global-insurtech-report-q2-2025.pdf> (дата звернення: 19.01.2026).
15. Як іншуртех та фінтех-інновації стимулюють цифрову трансформацію страховиків? Forinsurer. URL: <https://forinsurer.com/news/24/05/03/43767> (дата звернення: 20.01.2026).
16. AI In Insurance Market Size & Share Analysis - Growth Trends and Forecast (2026-2031). Mordor Intelligence. URL: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/ai-in-insurance-market> (дата звернення: 23.01.2026).

17. Глобальна інноваційна візія України 2030. WinWin. URL: <https://winwin.gov.ua/assets/files/%D0%93%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%B4%D1%81%D1%8C%D0%BA%D1%96%20%D0%BE%D0%B1%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf> (дата звернення: 24.01.2026).

18. Artificial Intelligence (AI) In Insurance Market Size, Share and Trends 2026 to 2035. Precedence Research. URL: <https://www.precedenceresearch.com/artificial-intelligence-in-insurance-market> (дата звернення: 25.01.2026).

19. Sonner P. Largest InsurTech Unicorn Startups in 2026 by Valuation & Venture Capital Raised. *Beinsure*. 2026. URL: <https://beinsure.com/ranking/biggest-insurtech-unicorn-startups-world/> (дата звернення: 26.01.2026).

20. Як InsurTech змінює ринок страхування. TASlife. URL: <https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuue-rynok-strahuvannya> (дата звернення: 28.01.2026).

ДОДАТКИ

Додаток А

Карта поширення найбільш застосовуваних у страхуванні технологій штучного інтелекту



Додаток Б

Вплив персоналізованих іншуртех-рішень на ефективність страхових послуг

Персоналізовані іншуртех-рішення	Технології / інструменти	Вплив на ефективність страхових послуг
Онлайн-платформи та вебсайти страхових компаній	Вебпортали, інтерактивні калькулятори, системи електронного укладання договорів	Забезпечують цілодобовий доступ до страхових продуктів, скорочують час укладання договорів, підвищують зручність і доступність послуг
Мобільні застосунки	iOS / Android застосунки, push-повідомлення, інтеграція з електронними платежами	Дозволяють клієнтам керувати полісами, здійснювати платежі та подавати заяви онлайн, підвищують оперативність обслуговування і автономність користувачів
Чат-боти та віртуальні асистенти	Штучний інтелект, NLP, інтеграція з CRM	Автоматизують комунікацію зі страхувальниками, забезпечують швидкі консультації, зменшують навантаження на персонал і підвищують задоволеність клієнтів
Персоналізовані пропозиції	Аналітика Big Data, машинне навчання, системи рекомендацій	Підвищують точність підбору страхових продуктів під потреби клієнтів, збільшують рівень лояльності та задоволеності, сприяють збільшенню продажів
Цифрове врегулювання страхових випадків	Онлайн-платформи для заяв, автоматичні алгоритми обробки документів, цифрові фото- та відеофайли	Скорочує час розгляду заяв, підвищує прозорість і довіру клієнтів, зменшує ризик помилок і шахрайства
Інтерактивні кабінети клієнтів	Портали самообслуговування, інтеграція з базами даних, дашборди	Забезпечують повний контроль над полісами, історією платежів і виплатами, підвищують зручність і автономність користувачів
Телематичні пристрої та IoT	Сенсори, GPS, телематика авто, «розумні» пристрої майна	Дозволяють моніторити стан застрахованого об'єкта, формувати адаптовані тарифи, сприяють розвитку превентивного страхування
Програми лояльності та гейміфікації	Мобільні додатки, бонусні системи, інтерактивні завдання	Мотивують клієнтів дотримуватися правил безпеки, активніше користуватися послугами страхування, підвищують ефективність превентивного страхування
Інтеграція з фінтех-платформами	API інтеграції, цифрові гаманці, онлайн-платежі	Спрощує оплату страхових премій, забезпечує швидкий облік, підвищує зручність і економію часу для клієнтів
Автоматизовані системи оцінки ризиків	Штучний інтелект, моделі прогнозування, аналітичні платформи	Підвищують точність андеррайтингу, забезпечують оптимізацію тарифів і обґрунтоване управління ризиками, зменшують фінансові втрати компанії