

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯDOI: [https://doi.org/10.25140/2410-9576-2023-2\(27\)-276-288](https://doi.org/10.25140/2410-9576-2023-2(27)-276-288)

УДК 368.01

JEL Classification: G22

Олена Панченко

кандидат економічних наук,
доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Національний університет «Чернігівська політехніка» (Чернігів, Україна)

E-mail: pan68@ukr.net. ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-8071-4983>ResearcherID: [F-6779-2016](https://orcid.org/0000-0001-8071-4983)**Олена Базилінська**

кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів
Національний університет «Києво-Могилянська академія» (Київ, Україна)

E-mail: olena.bazilinska@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6239-6766>ResearcherID: [J-5360-2016](https://orcid.org/0000-0001-6239-6766)**ПРОБЛЕМИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СТРАХОВОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ**

Анотація. У статті розкриваються особливості впровадження InsurTech відповідно до складових процесу страхування і надається характеристика того, як існуючі технології використовуються для підвищення ефективності діяльності страхових компаній. Виділяються складові трансформаційної моделі можливостей InsurTech, які інтегруються в процесі формування мережі клієнтів і партнерів. Зазначаються найбільш інвестиційно-привабливі цифрові технології у страховій сфері. Розкриваються чинники, які впливають на зростання інтересу до цифрових технологій у страхуванні та прискорюють їх розвиток, а також впливають на підвищення конкурентоспроможності суб'єктів господарювання на ринку страхування. Визначаються наявні проблеми та перешкоди для розвитку InsurTech в Україні в сучасних умовах. Розкриваються основні тенденції розвитку InsurTech, які сприяють покращенню якості обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів страхових компаній та забезпеченню конкурентоспроможності на ринку.

Ключові слова: цифрові технології; технологічні інновації; страховий бізнес; страхові послуги; цифровізація страхування; InsurTech.

Табл.: 1. Бібл.: 11.

Постановка проблеми. Перехід до використання цифрових технологій сприяє модернізації бізнес-середовища та реорганізації всіх сфер економіки. Інноваційні перетворення заохочують всіх економічних суб'єктів до впровадження різних цифрових технологій в бізнес-процеси. Це забезпечує переваги для бізнесу, оскільки цифрові технології доповнюють та вдосконалюють наявні товари і послуги та дозволяють сформувати повністю нові бізнес-моделі. Тому стійкість бізнесу залежить від його здатності вчасно адаптуватися до нових викликів, які супроводжують цифровізацію та інвестувати у створення архітектури цифрових технологій з метою реалізації переваг, які надають інновації.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Страхова галузь не може розвиватись окремо від інших сегментів фінансового ринку, тому для того щоб відповідати сучасним вимогам необхідно здійснювати цифрову трансформацію страхового бізнесу. На сучасному етапі у багатьох країнах попит на страхування продовжує зростати саме за рахунок цифровізації страхового сектору, оскільки населення більш зацікавлено в отриманні цифрових страхових продуктів. Це призводить до зростання проникнення страхування в економіку країни та підвищує її стійкість. Проте у сучасних умовах існує велика кількість викликів і перешкод, які стримують розвиток цифровізації страхування. Тому тема дослідження актуальна й потребує детального розгляду.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Особливості впровадження цифрових технологій у діяльність страхових компаній активно досліджують вітчизняні вчені, а саме: В. Д. Базилевич, М. П. Денисенко, О. Ю. Донецькова, О. Коргун, О. Ю. Лактіонова, О. М. Лобова, Н. Г. Мандра, Р. В. Пікус, Л. В. Попова, Н. В. Приказюк та ін.

Найбільше уваги у дослідженнях науковців приділяється визначенню ролі цифровізації для розвитку страхової галузі у сучасних умовах та обґрунтуванню необхідності більш активного впровадження інноваційних рішень у страховий бізнес. Також досліджуються питання необхідності збільшення інвестицій, які забезпечать цифрову трансформацію страхового ринку України.

Виділення недосліджених частин загальної проблеми. Розвиток цифрових технологій відбувається досить швидко, що здійснює суттєвий вплив на стан фінансового ринку. Зростає кількість наукових досліджень, які розкривають роль та значення розвитку цифрових технологій у страховій сфері, аналізують зарубіжний досвід цифровізації страхування тощо. Проте попередні дослідження не повністю окреслюють особливості цифровізації страхування та чинники, які впливають на процеси цифрових перетворень у страховій сфері, а також не визначають наявних перешкод у розвитку InsurTech.

Мета статті. Головною метою дослідження є розкриття проблем впровадження цифрових технологій на страховому ринку в сучасних умовах та розкриття основних чинників, які впливають на здійснення цифрової трансформації страхового бізнесу.

Виклад основного матеріалу. Цифрову трансформацію інтерпретують як зміну бізнес-процесів на основі впровадження цифрових технологій, які найбільше впливають на поведінку клієнтів через швидкість обробки інформації та новітні методи управління.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Цифрові перетворення у страховій сфері пов'язують із виникненням InsurTech, які за рахунок застосування інноваційних технологій надають можливість підвищувати конкурентоспроможність страховим компаніям. InsurTech – це одна з бізнес-моделей фінансових технологій. FinTech визначається як технологічні фінансові інновації, які створюють нові бізнес-моделі, додатки, процеси або послуги на фінансовому ринку.

Цифровізація впливає на розвиток страхування на рівні компанії, оскільки InsurTech орієнтовані на інновації, які забезпечують зростання цінності страхових послуг для клієнтів шляхом поєднання страхових послуг і мережевих операцій. InsurTech забезпечує гнучкість і прискорення процесу автоматизації страхових операцій, які зосереджені на взаємодії з клієнтами, покращенні системи управління відносин між брокерами та клієнтами, андерайтерами і клієнтами, що забезпечує підвищення економічної ефективності страхової діяльності.

InsurTech реалізує процес цифровізації в страхових компаніях і забезпечує отримання конкурентних переваг за рахунок гнучкості й масштабованості цифрових операцій, використання стратегій цифровізації бізнесу та постійного моніторингу цифрових можливостей у страхуванні.

Вважається, що InsurTech змінює спосіб взаємодії страхових компаній і клієнтів, впливаючи на всі бізнес-процеси, змінює наявні страхові послуги і сприяє формуванню пропозицій нових послуг.

Трансформаційна модель можливостей InsurTech включає в себе дві складові, які інтегруються в процесі формування мережі клієнтів і партнерів, а саме:

- розробка та впровадження нових послуг, які повинні підтримуватись необхідними даними і базовою цифровою інфраструктурою для створення нових страхових продуктів і надання цифрових послуг;
- ухвалення рішення клієнтами про страхування за рахунок використання ними цифрових страхових послуг і вдосконаленого сервісу [1; 7].

InsurTech стає стратегічним напрямком розвитку для страхових компаній щодо розширення переліку запропонованих страхових послуг та підвищення їхньої якості. За допомогою InsurTech створюються цифрові агенти, виявляються шахрайства, забезпечуються онлайн-консультації та цілодобове обслуговування клієнтів, використовуються мобільні застосунки, функціонують онлайн-актуарії і онлайн-андерайтери та інші.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Також InsurTech використовується для збільшення ефективності внутрішніх операцій, обробки претензій, управління ризиками, а також вдосконалення процесу взаємодії між відділами страхових компаній. InsurTech забезпечує прозорість і узгодженість бізнес-процесів страхової компанії, шляхом полегшення взаємодії між працівниками, керівниками бізнес-підрозділів і клієнтами.

Цифрова трансформація охоплює процеси, які здійснюються протягом всього циклу реалізації страхових послуг від пошуку нових клієнтів і андерайтингу до виплати відшкодування та адміністрування і обробки претензій. Тому впровадження InsurTech можна поділити відповідно до складових процесу страхування і розкрити, як наявні технології використовуються для підвищення ефективності страхових компаній і з якими перешкодами стикаються страховики.

Пошук клієнтів.

Важливу роль InsurTech виконує на етапі пошуку клієнтів, оскільки цифрові послуги повинні забезпечити вирішення проблем потенційних клієнтів. Застосування цифрових технологій повинні допомогти клієнтам знайти найкращі або найдешевші страхові послуги, тобто вони повинні бути доступними до їх порівняння.

InsurTech страхових компаній повинні допомагати клієнтам краще управляти їхніми портфелями страхових полісів і забезпечувати обслуговування споживачів, від пошуку відповідних страхових послуг до виплати страхового відшкодування і розгляду претензій до страхової компанії. Страхові послуги можуть також поширювати в цифровому вигляді, наприклад, продаючи в Інтернеті через формування відповідної цифрової інфраструктури, що забезпечує створення онлайн-портал для самообслуговування або через чат-боти.

Важливою проблемою в процесі впровадження цифрових технологій з метою залучення більшої кількості клієнтів є забезпечення прозорості страхового ринку і формування довіри населення до страхових компаній.

Бек-офіс операції

InsurTech забезпечує ефективність внутрішніх операцій та процесів, пов'язаних з адміністративною та операційною підтримкою страхової компанії, включаючи управління, інвестування, оцінку ризиків тощо. За наявності достатньої інформації використання InsurTech забезпечує проведення персоналізованого підходу до оцінки ризиків клієнтів з урахуванням всіх особливостей і умов.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Розвиток страхових послуг

InsurTech допомагає у розробці нових страхових продуктів, що надаються компаніями, наприклад страхові послуги, які передбачають використання вбудованих смартконтрактів, які автоматично спрацювують і фіксують інформацію про зміну ризиків, що забезпечує безпеку, прозорість і довіру між сторонами договору страхування та забезпечують скорочення витрат, а страхові послуги роблять більш адаптованими до потреб клієнтів.

Закінчення дії договору страхування

InsurTech робить зручним і менш затратним процес оформлення претензії до страховика. Це досягається за допомогою спеціальної платформи, яка об'єднує застрахованих осіб, страхові компанії та інших суб'єктів, які надають послуги за дорученням страховика і допомагає у вирішенні претензій, пов'язаних зі страховими випадками. Необхідно враховувати, що процес врегулювання претензій є одним із найбільш важливих складових елементів залучення клієнтів до страхування. Дії страховика під час врегулювання претензій стають важливим чинником прийняття рішення клієнта про подальшу співпрацю.

Контроль ризиків

InsurTech забезпечує покращення контролю за ризиками та вдосконалення процесу оцінки збитків, що зменшує суперечності, які виникають у процесі врегулювання страхових випадків. InsurTech компаній використовують розроблені інструменти для визначення ризиків та більш точної їх оцінки, що призводить до прийняття ефективних рішень, оскільки страховик може більше точно визначити всі чинники, які необхідно враховувати при прийнятті ризиків під страховий захист.

InsurTech вдосконалює процес врегулювання збитків шляхом забезпечення кращого обслуговування клієнтів. Цифрові технології покращують управління ідентифікацією клієнтів і забезпечують збір необхідної інформації, виявлення і обмін інформацією про шахрайство. Крім того, цифрові технології також допомагають страховим компаніям прийняти більш ефективні інвестиції рішення.

Необхідно визначити чинники, які впливають на зростання інтересу до цифрових технологій у страхуванні та прискорюють їх розвиток, а також впливають на успішну конкурентоспроможність суб'єктів господарювання на ринку страхування (табл. 1).

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Таблиця 1

Чинники, які впливають на розвиток цифрових технологій у страховому бізнесі

<i>Чинник</i>	<i>Значення</i>
1. Зростання потреб клієнтів	Сучасні клієнти мають високі очікування щодо швидкості, зручності та персоналізації в обслуговуванні. Це стимулює страхові компанії використовувати цифрові технології для покращення своїх послуг. Як і в страхуванні загалом, зміна очікувань клієнтів стимулює розвиток InsurTechs. Сучасні клієнти шукають зручні, швидкі та персоналізовані послуги, що спонукає компанії використовувати цифрові технології для задоволення цих потреб.
2. Зростання обсягу даних	Велика кількість даних, які доступні зараз, дозволяє страховим компаніям використовувати аналітичні технології для розуміння ризиків, оцінки клієнтських потреб та прогнозування збитків.
3. Розвиток штучного інтелекту	Ці технології дозволяють автоматизувати процеси підписання полісів, оцінювати ризики та врегулювати збитки, що сприяє підвищенню ефективності та зниженню витрат. Використання штучного інтелекту та аналітики дозволяє InsurTechs покращити процеси оцінки ризиків, автоматизувати підписання полісів та врегулювання збитків, що сприяє покращенню ефективності та зниженню витрат.
4. Цифрова безпека	Зростання кількості цифрових загроз стимулює страхові компанії вдосконалювати свої системи цифрової безпеки та захисту даних клієнтів. Забезпечення цифрової безпеки є критично важливим для InsurTechs, оскільки вони працюють з великою кількістю конфіденційної і чутливої інформації про клієнтів.
5. Нормативно-правове регулювання	Регулятори у багатьох країнах поступово впроваджують нові правила, які спонукають страхові компанії до використання цифрових технологій для забезпечення дотримання нормативних вимог. Подальше впровадження InsurTechs також залежить від регуляторних змін, які можуть стимулювати або гальмувати їх розвиток.
6. Інвестування	Доступ до фінансування та інвестицій грає важливу роль у розвитку InsurTechs, оскільки це дозволяє їм впроваджувати нові технології та розширювати свої послуги.

Джерело: сформовано авторами на основі [3; 8; 9; 11].

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Попри існування багатьох чинників, які сприяють розвитку цифрових технологій на страховому ринку, є певні проблеми та перешкоди для розвитку InsurTech в Україні.

1. Воєнний стан здійснює значний вплив на розвиток страхового ринку і на впровадження цифрових технологій. В умовах воєнних дій підвищуються ризики і страхові компанії можуть змінювати умови страхування, включаючи підвищення премій та обмеження покриття. Також зростання кількості заявок до страхових компаній про страхові виплати, здійснює негативний вплив на їх фінансову стабільність. Тому фінансово-економічна нестабільність в умовах воєнного стану стримує впровадження цифрових технологій і сприяє розвитку нових видів страхування, які враховують специфіку воєнних дій і пов'язані зі страхуванням політичних або воєнних ризиків.

2. Страховий ринок України характеризується недостатньою прозорістю діяльності страхових компаній. Страхові компанії мають складні або неповні умови страхування, які можуть бути незрозумілими для клієнтів, що призводить до непорозумінь і конфліктів між страховиками та клієнтами. Іноді страхові компанії можуть ускладнювати процес страхових виплат, що породжує недовіру серед клієнтів. Це може бути пов'язано з фінансовими проблемами компаній або недостатньою прозорістю умов страхування.

Для активного впровадження цифрових технологій на страховому ринку необхідно провести суттєві зміни. У зв'язку з цим, для забезпечення прозорості та підвищення ефективності роботи страховиків здійснюється реформування страхового сектору та вдосконалюється страхове законодавство. Зміни у страховому законодавстві спрямовані на покращення якості послуг на страховому ринку, забезпечення більшої прозорості, захисту прав споживачів та підвищення фінансової стабільності страхових компаній.

3. Недостатній рівень кібербезпеки, яка є важливою умовою успішного розвитку InsurTech, оскільки цифрові платформи можуть піддаватись шахрайству та кібератакам. На ринку страхування України існує високий ризик шахрайства, яке може призводити до збитків для страхових компаній та погіршення умов для чесних клієнтів. Тому для активного впровадження цифрових технологій необхідно вжити заходів для запобігання шахрайству на страховому ринку та покращення контролю за дотриманням законодавства.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

4. Недостатній рівень страхової грамотності населення. Страхова грамотність – це наявність необхідного набору знань та вмінь і навичок у сфері страхування, які дають можливість ухвалювати свідомі та ефективні рішення щодо вибору страхової компанії і страхової послуги, укладання угоди та контролю за відшкодуванням збитків страховиком при настанні страхового випадку [5; 7].

Вважається, що в Україні певні групи населення мають деякі знання про процес страхування, але у більшості людей відсутні навіть базові навички та вміння для формування раціональної поведінки на страховому ринку. Потенційні споживачі страхових послуг у більшості випадків навіть і не намагаються розібратися з термінологією і змістом договору страхування. У результаті споживачі страхових послуг до кінця не розуміють сутності страхового захисту і не відчують нагальної потреби у страхуванні [5].

Тому важливим аспектом подальшого розвитку цифрових технологій на страховому ринку виступає підвищення рівня страхової грамотності населення, що сприятиме подальшій зацікавленості клієнтів у отриманні інноваційних страхових послуг.

5. Недостатній рівень цифрової грамотності, оскільки в домогосподарств недостатній досвід використання цифрових технологій, а також велика кількість потенційних споживачів послуг відчують недовіру до онлайн-платежів і обробки особистих даних. Недостатня свідомість клієнтів і недостатній рівень ознайомлення з можливостями та перевагами InsurTechs, значно ускладнює їх прийняття та популяризацію на ринку. Для успішного розвитку цифровізації страхового бізнесу необхідно проводити освітню роботу серед населення щодо переваг та безпеки цифрових послуг.

6. Недостатній рівень розвитку цифрової інфраструктури, включаючи доступ до швидкого Інтернету та електронних платіжних систем, що може ускладнити розвиток InsurTechs. Для успішного розвитку цифрових технологій потрібна високоякісна технічна інфраструктура.

7. Недостатній обсяг інвестицій стримує розвиток цифровізації. Впровадження інноваційних технологій в страхування вимагає значних інвестицій, які не завжди доступні для страхових компаній. Також не всі страхові компанії здатні ризикувати й інвестувати в принципово нові технології.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

8. Відсутність сформованої законодавчої бази для регулювання розвитку InsurTech, включаючи питання захисту особистих даних, електронного підпису та електронних документів. Існування нормативних обмежень, які ускладнюють впровадження нових цифрових послуг та інновацій у сфері страхування. Страховий ринок регулюється законодавством, яке може ускладнювати впровадження нових технологій за рахунок підвищених вимог щодо зберігання даних, процедур виплат та інших правил.

У процесі розвитку InsurTech в Україні виклики, які пов'язані в першу чергу з нормативним регулюванням. Політика цифровізації все ще розглядається як така, що не відповідає вимогам усіх сегментів ринку фінансових послуг. Правове регулювання повинно забезпечувати спеціальні заходи для впровадження InsurTech. До того ж у процесі впровадження цифрових інновацій можуть з'являтися нові інтегровані послуги, використання яких необхідно врегульовувати спеціальними нормами. Також повинен бути сформований належний захист прав споживачів цифрових страхових послуг. Тому для подальшого розвитку цифровізації страхування в Україні необхідно вирішувати ці проблеми шляхом співпраці між регулятором страхового ринку, страховими компаніями, технологічними компаніями та іншими зацікавленими сторонами.

Попри наявні проблеми, зростання інтересу до цифрових технологій у страхуванні та позитивний досвід розвинених країн можуть сприяти подоланню цих перешкод і сприяти розвитку InsurTechs в Україні.

InsurTech забезпечує використання найбільш ефективних страхових технологій. Інвестиційно привабливими цифровими технологіями у страхуванні вважаються такі:

1. *P2P страхування* – передбачає об'єднання клієнтів за певними ознаками і формування загального страхового фонду, з якого будуть відбуватися виплати у разі настання страхових випадків. Створюються спеціальні P2P страхові майданчики і отримують комісію за свої послуги. Клієнтів приваблюють ці послуги тим, що забезпечують можливість повернути частину вартості страхового поліса. Це залежить від кількості страхових випадків, чим менше їх відбувається, тим більше коштів може повернути клієнт P2P сервісу.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

2. *Страхова телематика* – це технологія віддаленого моніторингу, яка дозволяє віддалено аналізувати персональні дані застрахованої особи. Ці технології активно використовуються в автострахованні та в медичному страхуванні для оцінки ризиків і встановлення оптимальних страхових тарифів.

3. Така технологія, як *активізація страховки за запитом* дозволяє використовувати страховий захист, коли він найбільш потрібний для клієнта. Оплата здійснюється тільки за період активної дії страхового поліса. Така послуга дозволяє активувати страхування від нещасного випадку в період подорожей, а страхування автотранспорту в період активного використання автомобіля.

4. *Агрегатор страхових послуг* – це технологія, яка передбачає створення спеціального сайту, який дозволяє обрати не тільки найвигідніший страховий поліс, а й отримати спеціальні знижки і акційні пропозиції від провідних страхових компаній [2; 10].

Ці тенденції сприяють покращенню якості обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів страхових компаній та забезпеченню конкурентоспроможності на ринку. У результаті цифровізація страхового бізнесу в Україні забезпечить покращення обслуговування клієнтів, зменшення витрат на адміністрування та покращення конкурентоспроможності на ринку [4].

Висновки і пропозиції. Страхова галузь здійснює значний вплив на економіку країни за рахунок мобілізації фінансових ресурсів. Страхування забезпечує фінансування збитків, зменшення витрат, що збільшує фінансову стабільність і сприяє розвитку торгівлі й комерційної діяльності, а також впливає на розвиток економіки загалом. Отже, страховий ринок відіграє важливу роль у стабільному економічному зростанні, а сучасні технологічні перетворення у страховому бізнесі сприяють переходу суспільства до цифрової економіки.

Загальне проникнення страхування в Україні є низьким, це вказує на те, що існує невикористаний потенціал для зростання. Ринкові можливості страхового бізнесу збільшуються за рахунок зростання кількості клієнтів, які знають цифрові технології і потребують інноваційних фінансових послуг.

Епоха цифровізації спонукала різні види бізнесу, зокрема страховий бізнес розвиватись у напрямку цифровізації бізнес-процесів. Це пояснює появу і активне використання InsurTech. Цифровізація страхування може призвести до покращення якості обслуговування клієнтів, оптимізації процесів та зниження витрат для страхових компаній.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ**Список використаних джерел**

1. Базилевич В. Д. Цифровізація у забезпеченні конкурентних переваг страхових компаній / В. Д. Базилевич, Н. В. Приказюк, О. М. Лобова // *Економіка та держава*. – 2020. – № 2. – С. 15-20.
2. Головні технологічні тренди 2024 року, які вплинуть на ефективність компаній [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://forinsurer.com/news/23/11/24/43278>.
3. Заволока Ю. М. Особливості функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації / Ю. М. Заволока, А. Г. Єфременко, Ю. А. Малашенко // *Економіка та держава*. – 2020. – № 6. – С. 102–106.
4. Мандра Н. Г. Необхідність цифрових технологій у бізнес-процесах страховиків / Н. Г. Мандра, О. Ю. Лактіонова // *Економічний простір*. – 2020. – № 154. – С. 202-206.
5. Панченко О. Страхова грамотність населення як ключова умова розвитку страхового ринку / О. Панченко, Н. Холявко, М. Колоток // *Проблеми і перспективи економіки та управління*. – 2021. – № 4(28). – С. 194-202.
6. Попова Л. В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні [Електронний ресурс] / Л. В. Попова // *Проблеми сучасних трансформацій. Серія економіка та управління*. – 2022. – № 5. – Режим доступу: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-5-08-02>.
7. Стихальська Н. Як InsurTech змінює ринок страхування [Електронний ресурс] / Н. Стихальська. – Режим доступу: <https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuue-rynok-strahuvannya>.
8. Цифровізація страхування / Н. О. Гавадзин, Р. І. Запухлий, Н. М. Григорська, Н. В. Гребенюк // *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. – 2023. – Вип. 48. – С. 14-17.
9. Чвортко Л. А. Цифровізація страхового бізнесу як дієвий важіль управління ризиками / Л. А. Чвортко, Т. О. Корнієнко, О. А. Вінницька // *Sciences of Europe*. – 2022. – Вип. 89. – С. 7-11.
10. Чотири ключові тренди страхових технологій, які можуть повністю змінити страховий ринок [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://minfin.com.ua/ua/2017/09/28/30181867>.
11. The Role and Prospects of the Use of Artificial Intelligence Technology in the Credit Activities of Banking Institutions [Electronic resource] / M. Dubyna, O. Bazilinska, O. Panchenko, I. Sadchykova, A. Kozlianchenko, A. Tarasenko // *Review of Economics and Finance*. – 2023. – Vol. 21, No. 1. – Pp. 2042-2051. – Accessed mode: https://refpress.org/wp-content/uploads/2023/12/Dubyna_REF.pdf.

References

1. Bazylevych, V.D., Prykaziuk, N.V., Lobova, O.M. (2020). Tsyfrovizatsiia u zabezpechenni konkurentnykh perevah strakhovykh kompanii [Digitization in ensuring competitive advantages of insurance companies]. *Ekonomika ta derzhava – Economics and the State*, (2), 15-20.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

2. Holovni tekhnolohichni trendy 2024 roku, yaki vplynut na efektyvnist kompanii. [The main technological trends of 2024 that will affect the efficiency of companies]. (2023). <https://forinsurer.com/news/23/11/24/43278>.

3. Zavaloka, Yu.M., Yefremenko, A.H., Malashenko, Yu.A. (2020). Osoblyvosti funkcionuvannia strakhovoho rynku Ukrainy v umovakh suchasnoi tsyfrovoyi transformatsii [Features of the functioning of the insurance market of Ukraine in the conditions of modern digital transformation]. *Ekonomika ta derzhava – Economics and the state*, (6), 102–106.

4. Mandra, N.H., Laktionova, O.Yu. (2020). Neobkhidnist tsyfrovyykh tekhnolohii u biznes-protsesakh strakhovykiv [The need for digital technologies in the business processes of insurers]. *Ekonomichnyi prostir – Economic space*, (154), 202-206.

5. Panchenko, O., Kholiavko, N., Kolotok, M. (2021). Strakhova hramotnist naselennia yak kliuchova umova rozvytku strakhovoho rynku [Insurance literacy of the population as a key condition for the development of the insurance market]. *Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia – Problems and prospects of economics and management*, (4(28)), 194-202.

6. Popova, L.V. (2022). Suchasni tendentsii rozvytku tsyfrovyykh tekhnolohii u strakhuvanni [Modern trends in the development of digital technologies in insurance]. *Problemy suchasnykh transformatsii. Serii ekonomika ta upravlinnia – Problems of modern transformations. Economy and management series*, (5). <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-5-08-02>

7. Stykhalska, N. (2022). *Yak InsurTech zminiuye rynek strakhuvannia [How InsurTech is changing the insurance market]*. <https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuye-rynek-strahuvannya>.

8. Havadzyn, N.O., Zapukhlyi, R.I., Hryhorska, N.M., Hrebenuk, N.V. (2023). Tsyfrovizatsiia strakhuvannia [Digitization of insurance]. *Naukovyi visnyk Uzhhordskoho natsionalnoho universytetu – Scientific Bulletin of the Uzhhord National University*, 48, 14-17.

9. Chvertko, L.A., Korniienko, T.O., Vinnytska, O.A. (2022). Tsyfrovizatsiia strakhovoho biznesu yak diievyi vazhil upravlinnia ryzykamy [Digitization of the insurance business as an effective risk management lever]. *Sciences of Europe*, 89, 7-11.

10. Chotiri klyuchovi trendi strahovih tehnologij, yaki mozhut povnisty zminiti strahovij rinok [List the key trends in insurance technologies that can fundamentally change the insurance market]. (2017). <https://minfin.com.ua/ua/2017/09/28/30181867>.

11. Dubyna, M., Bazilinska, O., Panchenko, O., Sadchukova, I., Kozlianchenko, A., Tarasenko, A. (2023). The Role and Prospects of the Use of Artificial Intelligence Technology in the Credit Activities of Banking Institutions. *Review of Economics and Finance*, 21(1), 2042-2051. URL: https://refpress.org/wp-content/uploads/2023/12/Dubyna_REF.pdf

Отримано 16.09.2023

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

UDC 368.01

JEL Classification: G22

Olena Panchenko

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the department of finance, banking and insurance Chernihiv Polytechnic National University (Chernihiv, Ukraine)

E-mail: pan68@ukr.net. **ORCID:** <http://orcid.org/0000-0001-8071-4983>

ResearcherID: [F-6779-2016](https://orcid.org/0000-0001-8071-4983)

Olena Bazilinska

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the department of finance National University "Kyiv-Mohyla Academy" (Kyiv, Ukraine)

E-mail: olena.bazilinska@gmail.com. **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6239-6766>

ResearcherID: [J-5360-2016](https://orcid.org/0000-0001-6239-6766)

**PROBLEMS OF DIGITALIZATION
OF THE INSURANCE BUSINESS IN UKRAINE**

Abstract. *The transition to the use of digital technologies contributes to the modernization of the business environment and reorganization of all spheres of the economy. Innovative transformations encourage all economic entities to introduce various digital technologies into business processes. The insurance industry cannot develop separately from other segments of the financial market, so to meet modern requirements, it is necessary to carry out a digital transformation of the insurance business. At the present stage, in many countries, the demand for insurance continues to grow precisely due to the digitalization of the insurance sector, since the population is more interested in obtaining digital insurance products. This leads to the increase in the insurance penetration into the country's economy and increases its sustainability. However, there are many challenges and obstacles that hinder the development of the insurance digitalization.*

The main purpose of the study is to reveal the problems of introducing digital technologies in the insurance market in modern conditions and to reveal the main factors that affect the implementation of digital transformation of the insurance business.

In the article, the features of the InsurTech implementation in accordance with the components of the insurance process are described, and it is described how the existing technologies are used to improve the efficiency of insurance companies. The components of the transformational model of InsurTech capabilities are highlighted, which are integrated in the formation of a network of customers and partners. The most investment- attractive digital technologies in the insurance sector are indicated, namely: p2p insurance, insurance telematics, insurance on request, aggregator of insurance services. Within the article, the factors that influence the growth of interest in digital technologies in insurance and accelerate their development, as well as affect the increase in the competitiveness of business entities in the insurance market are revealed. The existing problems and obstacles for the InsurTech development in Ukraine in modern conditions are identified. The main trends in the InsurTech development are revealed, which contribute to improving the quality of the customer service, optimizing business processes of insurance companies and ensuring competitiveness in the market.

Keywords: *digital technologies; technological innovations; insurance business; insurance services; digitalization of insurance; InsurTech.*

Бібліографічний опис для цитування:

Панченко О., Базилінська О. Проблеми цифровізації страхового бізнесу в Україні. *Науковий вісник Полісся*. 2023. № 2(27). С. 276-288.