МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра статистики та математичних методів в економіці

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
статистики та ММЕ
Ольвінська Ю.О.

_____
(підпис)
"___" _____ 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 051 «Економіка»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Цифрова економіка та бізнес аналітика»

на тему: «Статистичний аналіз цифрових трансформацій страхового ринку України»

Виконавець:
студентка факультету економіки та управління підприємництвом

Пошарникова Світлана Віталіївна _____

Науковий керівник:
к.е.н., доцент

Погорєлова Тетяна Валеріївна _____

ОДЕСА – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет *економіки та управління підприємництвом*
Кафедра *статистики та математичних методів в економіці*
Освітній ступінь *магістр*
Спеціальність *051 «Економіка»*
(шифр та назва спеціальності)
Магістерська програма *«Цифрова економіка та бізнес-аналітика»*
(назва магістерської програми)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри_____
(підпис)
«25» квітня 2025 р.

З А В Д А Н Н Я
на кваліфікаційну роботу магістра
Пошарникової Світлани Віталіївни
(прізвище, ім'я, по батькові студента)

1. Тема роботи «**Статистичний аналіз цифрових трансформацій страхового ринку України»** *(назва теми)*
науковий керівник роботи **Погорєлова Тетяна Валеріївна, канд. екон. наук, доцент,** *(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали)*
затверджені наказом вищого навчального закладу № 59 від 22.04.2025 р.

Термін здачі студентом закінченої роботи «28» листопада 2025 р.

2. Вихідні дані до роботи: Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних основ функціонування цифрового ринку страхових послуг України, аналіз його сучасного стану та подальших тенденцій розвитку.

3. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити). Розглянути теоретичні питання щодо цифрових трансформацій у страховому ринку України. Оцінити динаміку розвитку цифрового страхування, проаналізувати структурні зрушення у страхуванні під впливом цифровізації. Провести регресійно-кореляційний аналіз факторів розвитку процесу цифровізації страхового ринку України. Дослідити ризики цифрових трансформацій страхової. Визначити перспективи розвитку цифрового ринку страхування України.

4. Графіки для відображення: динаміки та структури основних показників страхування в Україні.

5. Дата видачі завдання «25» квітня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Затвердження плану роботи	20.05.2025	
2	Складання бібліографії	28.06.2025	
3	Подання науковому керівнику: Розділ 1	10.09.2025	
	Розділ 2	10.10.2025	
	Розділ 3	11.11.2025	
4	Здача закінченої роботи на кафедру	28.11.2025	
5	Захист роботи на кафедрі (малий захист)	01.12.2025	

Студент _____ **Пошарникова С.В.**
(підпис) *(прізвище та ініціали)*

Науковий керівник _____ **Погорєлова Т.В.**
(підпис) *(прізвище та ініціали)*

Рішення комісії про попередній (малий) захист кваліфікаційної роботи магістра від «01» грудня 2025 року

_____

_____

Члени комісії:

1. Березорудський А.М., доктор філософії _____
(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)

2. Маринов Д.М., доктор філософії _____
(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)

3. Шинкаренко В.М., к.ф.-м..н., доцент _____
(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)

Віза завідувача кафедри:
Ольвінська Ю.О. _____
(прізвище та ініціали) *(підпис)*
«01» грудня 2024 р.

АНОТАЦІЯ

Пошарникова С. В. «Статистичний аналіз цифрових трансформацій страхового ринку України».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності:

« 051 «Економіка» »

(шифр та назва спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування:

« Цифрова економіка та бізнес аналітика »

(назва освітньої програми)

Одеський національний економічний університет. - Одеса, 2025.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження є процеси функціонування та розвитку цифрового страхового ринку України.

У кваліфікаційній роботі розглядаються теоретичні основи функціонування та розвитку цифрового страхового ринку.

Досліджено та проаналізовано сучасний стан та тенденції розвитку цифрового страхового ринку України.

Проведено оцінку факторів та перспектив розвитку цифрового страхового ринку України.

***Ключові слова**: цифровізація, страховий ринок, аналіз, динаміка, тенденція, валові страхові премії, валові страхові виплати, структура.*

ANNOTATION

Posharnykova S. V. "Statistical analysis of digital transformations of the Ukrainian insurance market".

Thesis for Master degree in specialty:

« 051 «Economics» »

under the master's program:

« Digital Economy and Business Analytics »

Odessa National University of Economics. - Odesa, 2025.

Thesis consists of three chapters. The object of the study is the process of functioning and development of the digital insurance market of Ukraine.

Thesis deals with theoretical aspects of the functioning and development of the digital insurance market.

Author analysis the current state and development trends of the digital insurance market of Ukraine.

An assessment of the factors and prospects for the development of the digital insurance market of Ukraine was carried out.

***Keywords:** digitalization, insurance market, analysis, dynamics, trend, gross insurance premiums, gross insurance payouts, structure.*

ЗМІСТ

ВСТУП……3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ ПРОЦЕСУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СТРАХОВОГО РИНКУ……...6

1.1. Сутність та основні принципи функціонування цифрового страхового ринку……6

1.2. Аналіз тенденцій становлення та закономірності розвитку цифрового страхового ринку України……12

1.3. Характеристика сучасних технологій, що використовуються у процесі цифровізації страхового ринку…….....15

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ…….....21

2.1. Оцінка інтенсивності та динаміки розвитку цифрового страхового ринку України за період 2020-2024 рр.……21

2.2. Аналіз основних показників діяльності цифрового страхового ринку України за період 2020-2024 рр.……..29

2.3. Оцінка впливу процесу цифровізації страхового ринку на рівень задоволеності споживачів страхових послуг……..……41

РОЗДІЛ 3. ВИЗНАЧЕННЯ НАПРЯМІВ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ……..48

3.1. Регресійно-кореляційний аналіз факторів розвитку процесу цифровізації страхового ринку України ……..48

3.2. Оцінка ризиків процесу цифровізації страхового ринку та шляхів їх мінімізації……...57

3.3. Аналіз закордонного досвіду процесу цифровізації страхового ринку та його впровадження в Україні……63

ВИСНОВКИ……..69

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……75

ДОДАТКИ…….....78

ВСТУП

Процес цифровізації є одним із рушійних факторів розвитку страхового ринку. Впровадження сучасних цифрових продуктів і технологій надає страховим компаніям ряд конкурентних преваг, таких як збільшення швидкості ухвалення рішень, нові можливості для розширення портфеля послуг, більш точна оцінка ризиків та виявлення шахрайства. Тому впровадження інноваційних технологій задля вдосконалення та підвищення ефективності бізнес-процесів стає головною метою страховиків країни.

Повноцінне та ефективне функціонування цифрового страхового ринку, як складової економіки країни, має змогу забезпечити стабільну діяльність суб'єктів підприємництва, захистити майнові інтереси населення та підтримати соціальну стабільність суспільства.

Процес сучасного функціонування цифрового ринку страхових послуг України характеризується такими проблемами, як: висока вартість технологічних оновлень, потреба в адаптації інноваційних технологій до відповідних страхових продуктів, недостатній рівень кваліфікації працівників страхових компаній у відповідній галузі, високий рівень страхового шахрайства, низький рівень довіри споживачів до їх страхових компаній тощо.

З огляду на це, можна зробити висновок, що питання стосовно подальшого вдосконалення процесу функціонування цифрового страхового ринку України та перспектив його розвитку є актуальним.

Дослідження теоретичної та практичної сфер діяльності цифрового ринку страхових послуг були висвітлені у працях багатьох як вітчизняних, так і закордонних науковців. Це питання було розглянуто такими вченими, як: Г. Азаренков, В. Базилевич, О. Власенко, О. Гаманкова, Р. Глуанес, Л. Горбач, М. Денисенко, Р. Джуччі, Ю. Журавльов, О. Залєтов, М. Клапків, С. Осадець, В. Плиса, Р. Пукала, Н. Роза, В. Рометті, А. Таркуцяк, В. Фурман, Ф. Хекне, В. Шахов, К. Шелехов, Р. Юлдашев, А. Юхно та інші.

Але є доцільним стверджувати, що ця проблема має багато аспектів та не всі з них мали змогу отримати належне наукове обґрунтування. Тому процес розвитку цифровізації страхової діяльності потребує подальшого дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є виявлення та дослідження теоретичних основ функціонування цифрового ринку страхових послуг України, аналіз його сучасного стану та подальших тенденцій розвитку та дослідження закордонного досвіду задля його подальшого впровадження в процес діяльності вітчизняного страхового ринку.

В ході роботи були поставлені, розглянуті та дослідженні наступні завдання теоретичного та практичного характеру:

– характеристика сутності та основних принципів функціонування цифрового страхового ринку;

– визначення тенденцій становлення та закономірностей подальшого розвитку цифрового страхового ринку України;

– оцінка інтенсивності та динаміки розвитку цифрового страхового ринку України за період 2020-2024 рр.;

– статистичний аналіз основних показників діяльності цифрового ринку ризикового страхування України за період 2020-2024 рр.;

– регресійно-кореляційного аналіз факторів розвитку ринку ризикового страхування України за 2022 рік;

– дослідження ризиків процесу цифровізації страхового ринку та шляхи їх мінімізації;

– аналіз закордонного досвіду процесу розвитку цифрового страхового ринку та його впровадження в Україні.

Об’єктом дослідження є процес формування та розвитку цифрового страхового бізнесу в Україні.

Предметом дослідження є теоретичні й практичні аспекти функціонування та подальшого розвитку цифрового страхування в Україні.

Задля вирішення поставлених у кваліфікаційній роботі завдань було використано загальнонаукові та спеціальні методи. Зокрема, задля дослідження сучасного стану цифрового страхового ринку України та його складових було використано методи статистичного аналізу, а також було застосовано графічний метод задля ефективнішої демонстрації результатів аналізу. Оцінювання впливу факторів на розвиток цифрового ринку ризикового страхування України виконувалось методом регресійно-кореляційного аналізу. Визначення напрямків вдосконалення державної економічної політики на підставі закордонного досвіду стосовно покращення розвитку цифрового страхового ринку України відбувалось методами порівняльного аналізу. Необхідні розрахунки та обчислення статистичних показників проводились за допомогою програм для роботи з електронними таблицями Microsoft Excel.

Інформаційна база дослідження складається з таких положень, як: законодавча база України стосовно процесу страхування, яка складається з відповідних законів, указів та постанов, а також офіційні дані Державної служби статистики України та звіти та аналітичні матеріали Національного банку України.

Також в ході виконання даної роботи було розглянуто, проаналізовано й систематизовано концепції та положення монографічних досліджень українських і зарубіжних учених, збірники наукових праць, матеріали наукових конференцій та статті періодичних видань.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (33 найменування) та 4-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 85 сторінок. Основний зміст викладено на 77 сторінках. Робота містить 14 таблиць та 9 рисунків.

Основні результати дослідження, викладеного в даній роботі, були оприлюднені на наукових конференціях у вигляді тез та статті.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ ПРОЦЕСУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СТРАХОВОГО РИНКУ

1.1. Сутність та основні принципи функціонування цифрового страхового ринку

Страховий ринок у XXI столітті зазнає масштабних трансформацій, які зумовлені стрімким поширенням цифрових технологій та, внаслідок цього, зміною очікувань споживачів. Глобальні тенденції свідчать, що цифровізація набула стратегічного значення не лише як інструмент оптимізації бізнес-процесів, а й як ключовий чинник конкурентоспроможності страхових компаній. Це сталося завдяки тому, що перехід до цифрового формату дозволяє страховикам створювати нові продукти, скорочувати витрати, прискорювати обслуговування клієнтів та підвищувати рівень прозорості операцій.

У цьому контексті цифровий страховий ринок розглядається як сучасна форма організації страхових відносин, що базується на технологічному розвитку, інноваційних моделях управління ризиками та активному використанні великих масивів даних. Його формування є визначальним етапом розвитку фінансової системи, адже цифрові рішення забезпечують стійкість, адаптивність та високий рівень доступності страхових послуг для населення та бізнесу [1].

Цифровий страховий ринок являє собою інтегровану систему взаємодії страхових компаній, клієнтів, посередників та регуляторних органів на основі цифрових технологій, з метою підвищення ефективності, прозорості та доступності страхових послуг. Він ґрунтується на застосуванні таких допоміжних технологій, як: цифрові платформи, автоматизовані системи, онлайн-сервіси та інтелектуальна аналітика даних [2].

Ключові концепції цифрового страхового ринку зосереджені на інтеграції передових цифрових технологій для трансформації традиційних практик страхування. Так як цифрове страхування в першу чергу визначається як модель, яка використовує цифрові канали для ефективного та зручного надання

страхових послуг, охоплюючи страхування цифрових ризиків та індивідуальні пропозиції для цифрового середовища, можна зробити висновок, що така велика та стрімка трансформація ринку страхування була зумовлена широким поширенням мобільних пристроїв та соціальних мереж, що дало змогу споживачам досліджувати, порівнювати та купувати страхові продукти будь-де та будь-коли [1].

Процес цифровізації передбачає функціонування ринку страхових послуг за допомогою цифрових технологій, що в свою чергу підвищує операційну ефективність та залучення клієнтів. Центральним елементом такої діяльності є використання інноваційних інструментів, які дають змогу аналізувати великі складні набори даних для полегшення персоналізованих страхових продуктів та кращої оцінки ризиків [2].

На традиційному страховому ринку усі ключові операції (укладання договорів, оцінка збитків, андеррайтинг, консультації та ін.) здійснювалися офлайн, тобто потребували паперової документації та значних трудових ресурсів. У цифровій моделі всі ці процеси переходять у формат так званих «онлайн-комунікацій», які складаються з електронного документообігу, автоматичного аналізу даних та онлайн-врегулювання збитків. Такий перехід дає змогу суттєво скоротити час обслуговування клієнтів та знизити операційні витрати.

На цифровому страховому ринку використання великих обсягів даних є ключовим ресурсом, тому процес їх обробки та аналізу у просторі цифрового страхування є основою для оцінки ризиків, формування тарифів, визначення поведінки клієнта, прогнозування збитковості та протидії шахрайству.

Для здійснення цих процесів та підвищення точності управління ризиком страхові компанії використовують такі допоміжні ресурси, як: Big Data, телематика, IoT, машинне навчання та поведінкові патерни, RPA-технології (технології роботизованої автоматизації процесів) та штучний інтелект, які значно пришвидшують обробку інформації та зменшують вплив людського фактору [3].

Завдяки таким інструментам та автоматизації діяльності страховиків з’являються нові формати страхування, а саме:

– on-demand insurance (страхування «за запитом» на короткий час);

– pay-as-you-drive / pay-how-you-drive (телематичні продукти);

– мобільне мікрострахування;

– параметричне страхування, де виплата залежить від об’єктивно зафіксованої події [3].

У рамках традиційних бізнес-моделей ринку страхування такі формати є неможливими.

Ринок цифрового страхування принципово відрізняється від традиційних моделей страхування використанням передових технологій задля покращення доступності, ефективності та персоналізації послуг. На відміну від традиційних страховиків, цифрові компанії активно створюють інтернет-магазини, які дозволяють клієнтам переглядати та купувати широкий спектр полісів, таких як страхування цивільної відповідальності, майна, подорожей, КАСКО, медичного страхування та страхування від нещасних випадків тощо, через зручні цифрові платформи. Ці компанії також розробляють офіційні веб-сайти, які слугують важливими каналами для формування та надання своїх страхових пропозицій, роблячи інформацію більш доступною для споживачів [4].

В діяльності страховиків хмарні технології відіграють вирішальну роль, захищаючи бази даних та забезпечуючи віддалений доступ до обчислювальних ресурсів, що сприяє обробці складних даних та підвищує безпеку даних. Крім того, страхові компанії використовують штучний інтелект та машинне навчання для автоматизації андеррайтингу та обробки претензій, надаючи швидші, більш персоналізовані послуги, які адаптуються до індивідуальних потреб клієнтів, що різко контрастує з універсальним підходом традиційного страхування [5].

Також, варто зазначити, що використання прогнозної аналітики дає змогу вдосконалити моделі ціноутворення, що дозволяє впроваджувати динамічні

знижки або скасування комісій на основі ймовірності претензій, що є неможливим в традиційних статичних моделях.

Залучення клієнтів також трансформується завдяки віртуальним помічникам та мобільним додаткам, які пропонують миттєву підтримку, моніторинг полісів, сповіщення та безперебійні платежі, що значно підвищує зручність та оперативність реагування.

Однак ці технологічні досягнення пов'язані з такими проблемами, як ризики кібербезпеки, системні збої та проблеми конфіденційності даних, які менш помітні в традиційних страхових середовищах. Загалом, залежність цифрового ринку страхування від інноваційних інструментів, таких як блокчейн та онлайн-сервіси, створює більш гнучкий та індивідуальний досвід, що відрізняє його від традиційної страхової практики [5].

Функціонування цифрового страхового ринку ґрунтується на низці фундаментальних принципів, що визначають його логіку організації цифрових процесів, правила взаємодії між учасниками ринку та вимоги до технологічної інфраструктури, а також допомагають підтримувати його ефективність та стабільність. Ці принципи зображені на рис. 1.1.

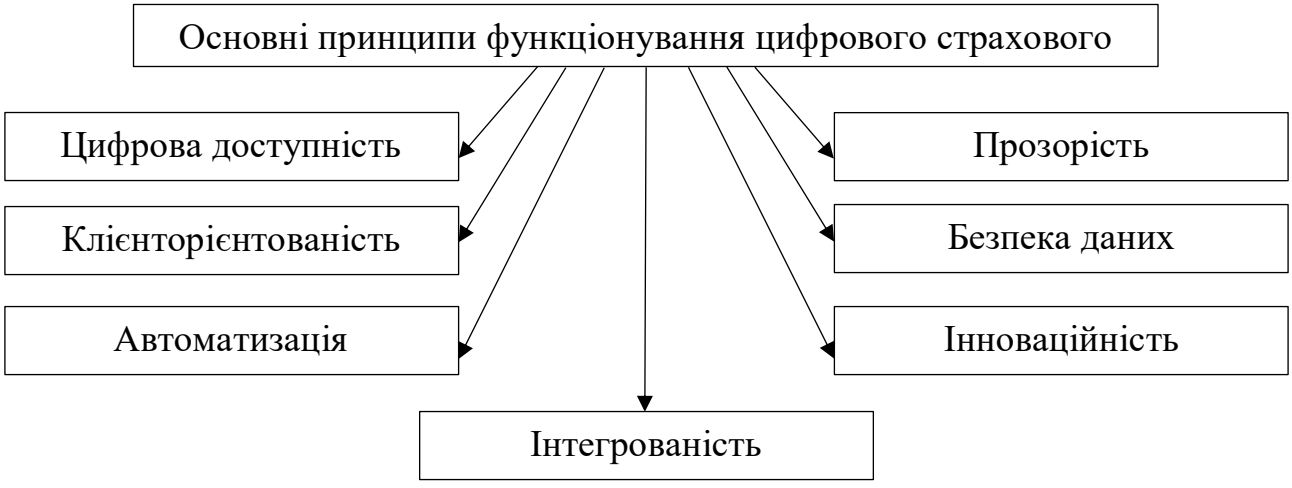


Рис. 1.1. Основні принципи функціонування цифрового страхового ринку

Джерело: побудовано автором за даними [4]

Цифрова доступність страхового ринку передбачає можливість отримання страхових послуг у дистанційному режимі без необхідності особистого відвідування офісу страховика. Вона сприяє розширенню ринку, зменшенню трансакційних витрат і підвищенню рівня страхового покриття населення. Основою цього принципу є наявність онлайн-платформ та мобільних застосунків, цілодобовий доступ до страхових сервісів, доступність страхових продуктів для споживачів у будь-якому регіоні та можливість швидкого укладання електронних договорів [4].

Клієнтоорієнтованість передбачає побудову продуктів і сервісів навколо потреб, очікувань та поведінки клієнта. Завдяки цьому цифровий страховий ринок зміщує фокус від продуктового підходу до сервісного та поведінкового. Цей принцип базується на персоналізації страхових продуктів на основі наявних даних, швидкому та прозорому процесі врегулювання страхових випадків, мінімізації бюрократичних процедур, спрощення користувацького інтерфейсу та зворотному зв’язку у режимі реального часу [4].

Наступний принцип полягає в системному використанні технологій автоматизації (машинне навчання задля оцінки ризиків, автоматичні алгоритми врегулювання збитків, електронний документообіг та ін.). Цей принцип формує передумови для масштабування цифрових страхових продуктів, зниження операційних витрат страховиків, та, основним чином, дає змогу забезпечити зменшення людського фактору [4].

Прозорість та довіра є фундаментом страхової діяльності, а цифрові технології дозволяють суттєво підвищити її рівень. Завдяки цьому страховик вибудовує довгострокові відносини зі споживачем, а ринок стає більш конкурентним і контрольованим. Цей принцип передбачає прозоре формування тарифів, однаковий доступ усіх учасників до даних, гарантію незмінності інформації завдяки використанню блокчейну та відсутність прихованих комісій та маніпуляцій [4].

Оскільки цифровий страховий ринок базується на інтенсивному використанні даних, питання кібербезпеки набувають особливої актуальності,

тому захист даних стає ключовим фактором довіри споживачів до цифрових страхових сервісів. Вимоги цього принципу полягають в використанні сучасних систем шифрування даних, двофакторної аутентифікації та ідентифікації, захисту персональної інформації відповідно до міжнародних стандартів (GDPR та ін.) та моніторингу кіберризиків зі швидким реагуванням на інциденти [4].

Цифровий страховий ринок є середовищем постійних технологічних змін. Тому принцип інноваційності передбачає адаптивність, швидкість оновлення сервісів та готовність страховиків до експериментів. Він базується на впровадженні телематики (у страхуванні авто та здоров'я), використанні IoT- пристроїв у майновому страхуванні, застосуванні штучного інтелекту для автоматичного врегулювання збитків та запуску «пісочниць» для тестування інновацій (RegTech, InsurTech та ін.) [4].

Інтеграція забезпечує оперативність обміну інформацією та підвищує якість страхових послуг. Вона передбачає створення єдиного цифрового простору, в якому можуть взаємодіяти всі учасники фінансового ринку. Її основними формами прояву є API-інтеграція страхових компаній з банками, медичними установами, автосервісами, обмін даними між державними реєстрами та страховиками та можливість підключення сторонніх сервісів (маркетплейси, агрегатори страхових продуктів та ін.) [4].

Усі ці перелічені основні принципи функціонування цифрового страхового ринку формують комплексну модель для організації сучасної страхової діяльності. Їх реалізація головним чином сприяє підвищенню ефективності операцій, зниженню витрат, стимулюванню інноваційного розвитку всієї фінансової системи в цілому та підвищенню рівня довіри споживачів до їх страхових компаній. Вони є базою для подальшої цифрової трансформації страхування в Україні та інтеграції у міжнародний цифровий фінансовий простір.

Отже, цифровий страховий ринок є сучасною формою організації страхових відносин, яка ґрунтується на використанні інноваційних технологій,

автоматизації процесів та даних як основного ресурсу. Цифрові інструменти дозволяють підвищити доступність страхових послуг, забезпечити прозорість операцій, створити нові страхові продукти та підвищити рівень довіри споживачів.

1.2. Аналіз тенденцій становлення та закономірності розвитку цифрового страхового ринку України

Розвиток цифрового страхового ринку України є невід'ємною складовою трансформації фінансового сектора, що відбувається під впливом глобалізації, технологічних інновацій та зростання очікувань споживачів стосовно швидких, прозорих та доступних страхових послуг.

Цифрові технології стали фундаментальним рушієм трансформації на сучасному ринку страхування, змінюючи те, як компанії працюють, конкурують та обслуговують своїх клієнтів. Інтеграція інноваційних рішень, таких як блокчейн, системи автоматизації та інтерактивні клієнтські платформи, значно підвищує операційну ефективність, дозволяючи страховим компаніям оптимізувати врегулювання страхових випадків, видачу полісів, оцінку ризиків тощо.

Наприклад, сама автоматизація процесів може знизити витрати на обробку страхових випадків більш ніж на 30%, що безпосередньо впливає на прибутковість та конкурентоспроможність. Крім того, цифрові інструменти сприяють більшій прозорості, що має вирішальне значення для формування довіри на ринку, який часто стикається з шахрайством та інформаційною асиметрією [6].

Впровадження цифрових каналів, включаючи мобільні додатки та онлайн-платформи, не тільки спрощує продажі та надання послуг, але й відповідає змінним очікуванням клієнтів щодо цілодобової доступності та чіткої, зрозумілої інформації. Крім того, такі інновації, як блокчейн та смарт-контракти, сприяють

більш безпечному, автоматизованому та ефективному управлінню контрактами та процесам врегулювання страхових випадків [6].

Ці технологічні досягнення також підтримують розробку нових страхових продуктів, зокрема в секторах нерухомості та охорони здоров'я, дозволяючи страховикам відповідати вимогам фінансового середовища, орієнтованого на клієнта [7].

Цифровізація виступає основним чинником модернізації вітчизняного страхування, формуючи нову структуру ринку, нові моделі взаємодії з клієнтами, а також нові інструменти оцінки і управління ризиками. Тому страхові компанії вимушені адаптуватися до нової реальності, у якій переважають цифрові комунікації, клієнтоорієнтовані рішення, автоматизація внутрішніх процесів та використання великих даних.

Становлення цифрового страхового ринку в Україні має низку чітко виражених тенденцій та закономірностей, які визначають вектор його розвитку у коротко- та довгостроковій перспективах.

Поява та розвиток цифрового ринку страхування України зумовлено комплексом економічних, технологічних та інституційних факторів, які створили підґрунтя для переходу страхових компаній від традиційних моделей діяльності до глибокої цифрової трансформації, а саме:

– зростання рівня інтернетизації населення;

– поширення мобільних технологій та смартфонів;

– створення державної цифрової інфраструктури (реєстри, електронні сервіси, BankID, «Дія.Підпис»);

– потреба у скороченні операційних витрат страховиків;

– підвищення вимог споживачів до швидкості, зручності та прозорості страхових послуг;

– розвиток InsurTech-стартапів та впровадження інноваційних рішень [7].

В результаті дії цих факторів вітчизняний страховий ринок починає трансформуватись та демонструвати стабільне зростання обсягів продажів

електронних полісів, що сприяє зменшенню транзакційних витрат, прискоренню обслуговування та мінімізації документальних помилок.

В Україні відбувається зміна структури каналів дистрибуції страхових продуктів. В результаті чого починає зростати значення офіційних сайтів страховиків, мобільних застосунків та партнерських платформ (банки, ритейл, поштові сервіси тощо). Це дає змогу сформувати нову бізнес-модель, побудовану на цифровій взаємодії та автоматизованій обробці запитів [8].

Інструменти цифрової ідентифікації суттєво прискорюють укладання договорів та роблять їх повністю дистанційними. З'являється дедалі більше цифрових стартапів, а InsurTech стає рушійною силою інновацій, конкурентоспроможності та оптимізації страхування.

Застосування алгоритмів штучного інтелекту дозволяє прискорити оцінку страхового ризику, автоматизувати первинну перевірку документів та здійснювати онлайн-фіксацію страхових випадків, що веде до здешевлення операцій та зростання рівня задоволеності клієнтів. Внаслідок чого мобільні застосунки страховиків стають ключовим каналом комунікації з їх клієнтом.

Варто зазначити, що пандемія, військові події та економічна нестабільність прискорили відмову від традиційних офлайн-процедур та зумовили перехід до електронних сервісів.

Тенденції становлення та закономірності розвитку цифрового страхового ринку України свідчать про глибоку перебудову страхового сектора відповідно до вимог цифрової економіки. Україна демонструє високі темпи цифрової трансформації, активно впроваджує інновації та формує конкурентне цифрове середовище.

Незважаючи на ці переваги, цифрова трансформація стикається з такими викликами, як високі витрати на впровадження, ризики кібербезпеки та потреба в кваліфікованому персоналі, особливо в таких регіонах, як Україна, де інфраструктура та регуляторна підтримка все ще розвиваються [9].

Страхування все більше стає частиною комплексних цифрових екосистем, де клієнт отримує широкий спектр послуг в одному застосунку (банківські,

поштові, медичні, транспортні сервіси тощо). Це призводить до підвищення кількості кібератак та ризиків витоку даних, внаслідок чого формується новий сегмент ринку - страхування кіберризиків, що є особливо актуальним для українських банків, ІТ-компаній та державних установ [9].

Тим не менш, стратегічне впровадження цифрових рішень є життєво важливим для страховиків, задля того, щоб залишатися конкурентоспроможними, адаптуватися до швидкозмінних ринкових умов та використовувати потенціал зростання цифрової економіки.

Отже, становлення та розвиток цифрового страхового ринку України характеризується активним впровадженням технологічних інновацій, зміною каналів продажів, появою нових бізнес-моделей та зростанням ролі цифрових даних у прийнятті управлінських рішень. Цифровізація істотно трансформує взаємодію між страховиками та споживачами, підвищує якість і швидкість обслуговування, сприяє зниженню операційних витрат та посиленню конкурентоспроможності українських страхових компаній.

У контексті євроінтеграційних процесів цифровий страховий ринок продовжує активно гармонізуватися з європейськими стандартами, що формує основу для його подальшого розвитку та інтеграції у світову фінансову екосистему, який буде залежати від інноваційності компаній, державної політики цифровізації, розвитку InsurTech-екосистеми.

1.3. Характеристика сучасних технологій, що використовуються у процесі цифровізації страхового ринку

Цифрова трансформація страхового ринку є одним із головних факторів підвищення його ефективності, прозорості та клієнтоорієнтованості. Під впливом розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, зміни споживчих уподобань, поширення інтернет-каналів і мобільних сервісів страховики вимушені переглядати традиційні бізнес-моделі й переходити до нових технологічно-орієнтованих підходів.

Цифровізація страхового ринку є ключовим напрямом трансформації сучасної фінансової системи, що зумовлена зростанням попиту на швидкі, доступні та персоналізовані страхові послуги. Технологічні інновації, що активно впроваджуються страховими компаніями, змінюють не лише форми продажу та комунікації зі споживачами, а й принципи андеррайтингу, оцінки ризиків, структуру каналів дистрибуції та процес врегулювання збитків.

Сучасні цифрові технології забезпечують швидкість опрацювання страхових випадків, автоматизацію процесів андеррайтингу та врегулювання збитків, персоналізацію страхових продуктів і значне скорочення операційних витрат [10].

Найбільш значущими технологіями, які формують сучасний цифровий страховий ландшафт, є:

– штучний інтелект (AI);

– машинне навчання (ML);

– великі дані (Big Data);

– блокчейн та смарт-контракти;

– телематика й Інтернет речей (IoT);

– хмарні технології;

– роботизована автоматизація процесів (RPA);

– мобільні та онлайн-платформи;

– RegTech та SupTech-рішення [11].

Кожна з цих технологій виконує окремі функції та формує комплексну цифрову інфраструктуру страхового ринку.

Штучний інтелект є одним із найпоширеніших інструментів цифрової трансформації страхування. Його функціональні можливості дозволяють прогнозувати ймовірність настання страхового випадку, оптимізувати ціноутворення, автоматизувати обробку страхових заяв та виявляти аномальні операції та шахрайство (fraud detection) [11].

Машинне навчання забезпечує постійне самовдосконалення моделей ризику, покращує точність статистичних прогнозів та зменшує вплив людського фактору. Ця технологія застосовується задля використання систем комп'ютерного зору для оцінки збитків у моторному страхуванні, AI-чат-ботів для клієнтської підтримки та автоматизованої перевірки документів страхувальника [11].

Сучасний страховий бізнес оперує величезними масивами інформації (дані клієнтів, транзакцій, поведінкові моделі, історія страхових випадків, телематичні сигнали, медичні показники тощо), тому масово поширюється використання Big Data, що дозволяє підвищувати точність оцінки ризиків, формувати персоналізовані страхові продукти, проводити поведінкове ціноутворення та розробляти предиктивні моделі шахрайства [11].

Блокчейн дає змогу забезпечити прозорість операцій, неможливість фальсифікації даних та прискорення процедур розрахунків. А смарт-контракти, в свою чергу, автоматично здійснюють виплати у разі виконання певних умов, що дає перевагу задля мінімізація шахрайства, миттєвого врегулювання збитків (наприклад, у travel-страхуванні) та прозорості страхових полісів [11].

Інтернет речей являє собою мережу взаємопов'язаних пристроїв, що передають дані у режимі реального часу. Тому у процесі страхування застосовуються автомобільна телематика (UBI - Usage-Based Insurance), що дозволяє створювати індивідуальні тарифи на основі стилю водіння, смарт-хоми, які зменшують ризики пожеж, затоплень і крадіжок та фітнес-браслети та медичні сенсори у страхуванні життя та здоров'я. Це все дає змогу зменшити рівень страхових випадків та спрогнозувати майбутні ризики [11].

Рішення на основі хмарних технологій дозволяють страховикам переносити інфраструктуру, бази даних і сервіси в єдиний віртуальний простір, що дає змогу забезпечити високу масштабованість, знизити витрати на IT-інфраструктуру та підвищити швидкості обробки даних [11].

Роботизована автоматизація процесів (RPA) дає змогу страховим компаніям автоматизувати рутинні операції стосовно заповнення документів, їх

перевірки та формування, що значно знижує ризик людських помилок і прискорює страхові процеси. RPA найчастіше застосовується у бек-офісних функціях, розрахунку премій і оцінці заяв на страхові виплати.

Мобільні та онлайн-платформи являють собою найбільш клієнтоорієнтований сегмент процесу цифровізації страхового ринку. Мобільні додатки дають клієнтам можливість оформлювати страхові поліси, оплачувати премії, отримувати консультації, подавати заяви про страхову подію та відстежувати статус виплат суто через свій мобільний пристрій. А онлайн-платформи, в свою чергу, забезпечують роботу агрегаторів страхових продуктів [11].

RegTech являє собою технологічні рішення, що допомагають страховим компаніям дотримуватися нормативних вимог (KYC, AML, GDPR). А SupTech використовується регуляторами для аналізу звітності та кращого моніторингу ринку та цифровізації нагляду. У контексті України такі технології активно впроваджує НБУ [11].

З вищезазначеного опису новітніх цифрових технологій можна зробити висновок, що вони сприяють оптимізації операційних процесів, підвищенню рівня задоволеності клієнтів, зменшенню ризиків шахрайства та розвитку інноваційних цифрових продуктів.

Отже, застосування сучасних цифрових технологій у страховому секторі створює передумови для якісного оновлення бізнес-моделей, розвитку нових каналів взаємодії зі споживачами, оптимізації внутрішніх процесів і формування більш ефективного конкурентного середовища.

Штучний інтелект, Big Data, IoT, блокчейн, хмарні сервіси та інші технології стають фундаментом для побудови цифрового страхового ринку, який базується на прозорості, швидкості, автоматизації та клієнтоорієнтованості.

Висновки до розділу

Перший розділ даної роботи присвячено аналізу теоретичних основ функціонування, розвитку та подальшого вдосконалення процесу цифровізації роботи страхового ринку.

У першому пункті даного розділу було розглянуто сутність цифрового страхового ринку. Було зазначено, що цифровий страховий ринок являє собою інтегровану систему взаємодії страхових компаній, клієнтів, посередників та регуляторних органів на основі цифрових технологій. Також було визначено, що він ґрунтується на застосуванні таких допоміжних технологій, як: цифрові платформи, автоматизовані системи, онлайн-сервіси та інтелектуальна аналітика даних. На основі цього було зроблено висновок, що ключові концепції цифрового страхового ринку зосереджені на інтеграції передових цифрових технологій для трансформації традиційних практик страхування.

Визначено та розглянуто кожен з основних принципів функціонування цифрового страхового ринку. На основі цього було зроблено висновок, що ці фактори є базою для подальшої цифрової трансформації страхування в Україні та інтеграції у міжнародний цифровий фінансовий простір.

Підкреслено, що завдяки процесу цифровізації, новим технологіям та автоматизації діяльності страховиків з’явились нові формати страхування, які у рамках традиційних бізнес-моделей страхового ринку були неможливими.

У другому пункті даного розділу було розглянуто та досліджено процес становлення та розвитку цифрового страхового ринку України. Було зазначено, що цифровізація виступає основним чинником модернізації вітчизняного страхування, формуючи нову структуру ринку, нові моделі взаємодії з клієнтами, а також нові інструменти оцінки і управління ризиками. Звідси було зроблено висновок, що страхові компанії вимушені адаптуватися до нової реальності, у якій переважають цифрові комунікації, клієнтоорієнтовані рішення, автоматизація внутрішніх процесів та використання великих даних.

Також було визначено тенденції та закономірності розвитку цифрового страхового ринку України. В результаті чого було зроблено висновок, що вони свідчать про глибоку перебудову страхового сектора країни відповідно до вимог цифрової економіки.

Було зазначено, що Україна демонструє високі темпи цифрової трансформації, активно впроваджує інновації та формує конкурентне цифрове середовище. В результаті чого було зроблено висновок, що у контексті євроінтеграційних процесів цифровий страховий ринок продовжує активно гармонізуватися з європейськими стандартами, що формує основу для його подальшого розвитку та інтеграції у світову фінансову екосистему.

У третьому пункті даного розділу було розглянуто та охарактеризовано сучасні технологій, які використовуються у процесі цифровізації страхового ринку. В результаті чого було зроблено висновок, що вони сприяють оптимізації операційних процесів, підвищенню рівня задоволеності клієнтів, зменшенню ризиків шахрайства та розвитку інноваційних цифрових продуктів.

Також було зазначено, що стратегічне впровадження цифрових рішень є життєво важливим для страховиків, задля того, щоб залишатися конкурентоспроможними, адаптуватися до швидкозмінних ринкових умов та використовувати потенціал зростання цифрової економіки. Тому було зроблено висновок, що цифрові технології являють собою фундамент для побудови цифрового страхового ринку, який базується на прозорості, швидкості, автоматизації та клієнтоорієнтованості.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ

2.1. Оцінка інтенсивності та динаміки розвитку цифрового страхового ринку України за період 2020-2024 рр.

Згідно даних Національного банку України (НБУ), станом на кінець І кварталу 2025 року страховий ринок України продемонстрував стрімке зростання, а саме на 40 % порівняно з попереднім роком. Було зазначено, що такий швидкий розвиток стався, в основному, завдяки крізному впровадженню цифрових технології в процес функціонування вітчизняних страхових компаній.

З рис. 2.1 можемо бачити, що кількість страхових компаній на страховому ринку Україні за останні 5 років має чітку тенденцію до спаду.

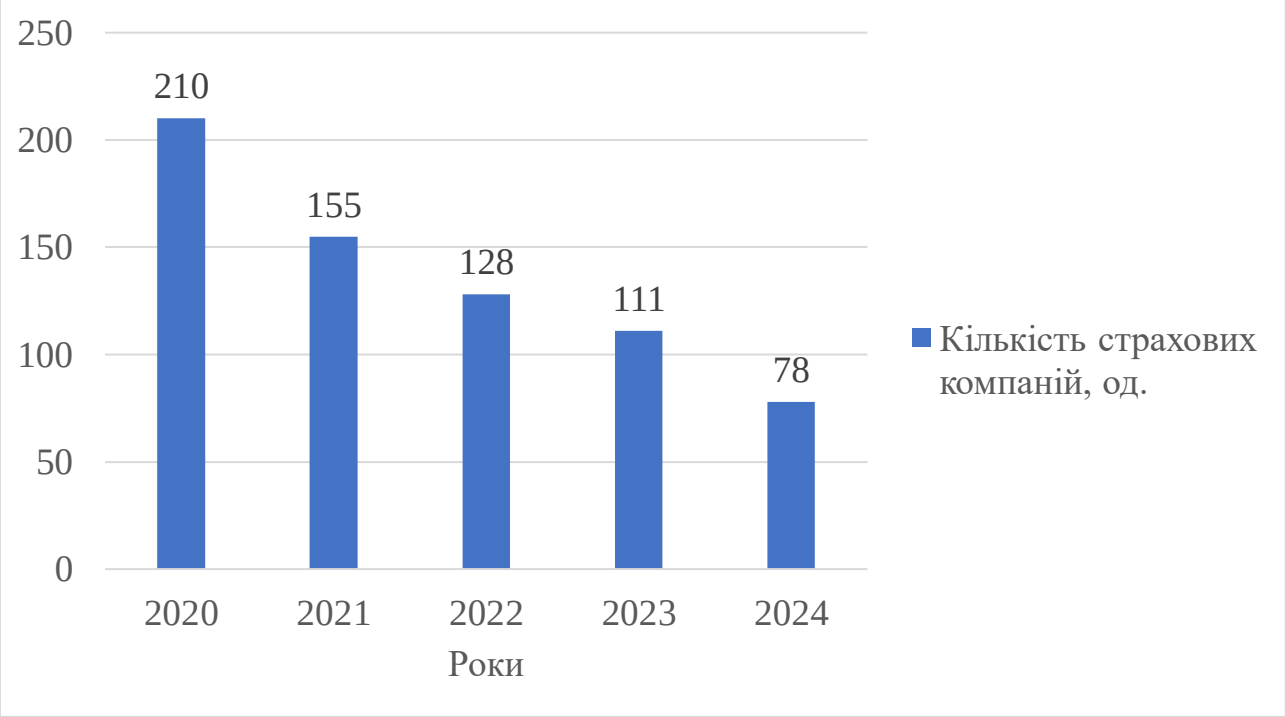


Рис. 2.1. Динаміка кількості страхових компаній в Україні за період 2020 – 2024 рр.

Джерело: побудовано автором за даними [12]

Скорочення та виведення страхових компаній з ринку має декілька причин, а саме: непрозора структура власності, ненадання необхідної звітності органам управління, недотримання нормативів та скарги від клієнтів. Також має місце вихід страхової компанії з ринку страхових послуг за власним бажанням через відсутність конкурентоспроможності в умовах постійного впровадження та вдосконалення цифровізаційних процесів. Згідно даних НБУ частка таких страховиків у 2024 році становила 75 %. Тобто з 33 страхових компаній, які припинили своє існування на страховому ринку України 25 вийшли з нього добровільно.

Проаналізуємо тенденцію розвитку кількості страхових компаній в Україні за період 2020 – 2024 рр. (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Динаміка кількості страхових компаній в Україні за період 2020 – 2024 рр.

Роки	Кількість страхових компаній, од.	Ланцюгові показники			Базисні показники		
		Δ, од.	$Т_{р.}$, коеф.	$Т_{пр.}$, %	Δ, од.	$Т_{р.}$, коеф.	$Т_{пр.}$, %
2020	210	-	-	-	0	0,000	0
2021	155	- 55	0,738	- 26,19	- 55	0,738	- 26,19
2022	128	- 27	0,826	- 17,42	- 82	0,610	- 39,05
2023	111	- 17	0,867	- 13,28	- 99	0,529	- 47,14
2024	78	- 33	0,703	- 29,73	- 132	0,371	- 62,86

Джерело: побудовано автором за даними [12]

Представлений у табл. 2.1 ряд динаміки кількості страхових компаній за період 2020 – 2024 рр. було проаналізовано за допомогою загальновідомих

формул ланцюгових та базисних абсолютних приростів, темпів зростання та темпів приросту (див. Додаток А).

За даними табл. 2.1 можемо визначити середньорічний абсолютний приріст, середньорічний темп зростання та темп приросту кількості страхових компаній в Україні за період 2021 – 2024 рр. за допомогою наступних формул:

$$\overline{\Delta_{19-22}} = \frac{\Delta_{19-22}}{4} = \frac{-132}{4} = -33 \text{ од.}$$

$$\overline{T_{р.(19-22)}} = \sqrt[4]{T_{р.(19-22)}} = \sqrt[4]{0{,}371} = 0{,}780 \text{ або } 78{,}0\ \%$$

$$\overline{T_{пр.(19-22)}} = \overline{T_{р.(19-22)}}(\%) - 100 = 78{,}0 - 100 = -22{,}0\ \%$$

Таким чином можемо зробити висновок, що за період 2021 – 2024 рр. кількість страхових компаній на ринку України в середньому щорічно зменшувалась на 33 одиниці або на 22,0 %.

Для того, щоб з’ясувати чи має зменшення кількості страхових компаній на страховому ринку України негативний вплив на його подальший розвиток як в цілому так і в напрямку впровадження цифрових технологій, проведемо аналіз його основних показників діяльності, який наведено у табл. 2.2.

Варто зазначити, що останнім часом процес функціонування страхового ринку України майже повністю перейшов на онлайн-режим. Тому можна стверджувати, що наведені основні показники діяльності вітчизняного ринку страхування за останні 5 років були отримані страховими компаніями за допомогою впровадження та вдосконалення у своїй діяльності цифрових технологій.

Тому для більш чіткого розуміння впливу показників страхового ринку на його діяльність, розглянемо динаміку кожного з них окремо. Для цього побудуємо ряд динаміки кількості кожного з показників у вигляді графіку, який

проаналізуємо за допомогою формул абсолютного приросту та середнього абсолютного приросту, а також темпу приросту та середнього темпу приросту.

Таблиця 2.2

Динаміка основних показників діяльності страхового ринку України за період 2020 – 2024 рр., млн. грн.

Показник	Роки				
	2020	2021	2022	2023	2024
Загальні активи страховиків	46 114	47 350	49 688	47 580	50 467
Валові страхові премії	45 185	43 384	33 892	30 584	29 354
Валові страхові виплати	14 853	16 913	12 061	15 496	16 735
Страхові резерви	34 192	22 449	23 910	24 549	26 754

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

Таким чином з рис. 2.2 можемо бачити, що загальні активи страхових компаній за останні 5 років мають чітку, хоча і невелику тенденцію до зростання окрім 2023 року. Такий різкий спад можна пояснити початком воєнних дій на території України.

За період 2020 – 2024 рр. обсяг загальних активів страхових компаній на ринку України в середньому щорічно збільшувався на 1 088 млн. грн. або на 2,3 %.

Так як активи страхової компанії – це засоби страхової компанії, що складаються з основних засобів, нематеріальних активів, довготермінових фінансових вкладень, виробничих запасів, витрат майбутніх періодів, короткотермінових фінансових вкладень, каси, розрахункових рахунків із

засновниками та ін., можемо зробити висновок, що їх зростання має позитивний вплив на стан страхового ринку України.

Згідно прогнозів експертів та щоквартальних звітів НБУ можна стверджувати, що обсяг загальних активів страховиків буде і далі збільшуватися та сприятиме подальшому розвитку ринку страхування.

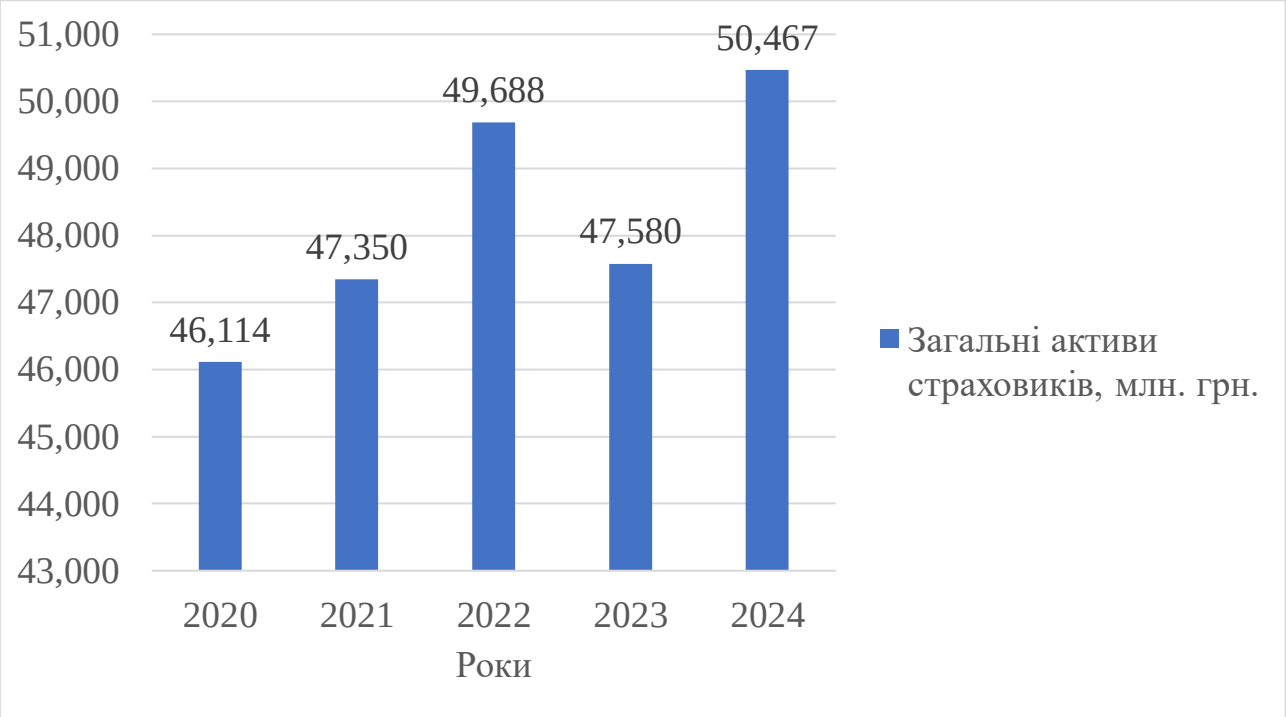


Рис. 2.2. Динаміка загальних активів страхових компаній в Україні за період 2020 – 2024 рр.

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

Далі розглянемо динаміку валових страхових премій. З рис. 2.3 можемо бачити, що за останні 5 років простежується чітка тенденція до їх спаду.

За період 2020 – 2024 рр. обсяг валових страхових премій на ринку України в середньому щорічно зменшувався на 3 658 млн. грн. або на 10,2 %.

Валова страхова премія – це грошова сума, яку сплачує особа, яка укладає угоду страхування, тобто плата за ризик, який бере на себе страхова компанія. Іншими словами – це частина доходу страховика. Виходячи з цього можна зробити висновок, що зниження обсягу страхових премій не є позитивним чинником для страхового ринку України.

Але, варто зазначити, що однією з основних причин зменшення цього показника є скорочення чисельності населення України, тому вплив цього чинника на розвиток страхового ринку треба розглядати з урахуванням демографічної ситуації в країні.

Експерти прогнозують подальше зменшення обсягів валових страхових премій страховиків в основному через продовження воєнних дій на території України.

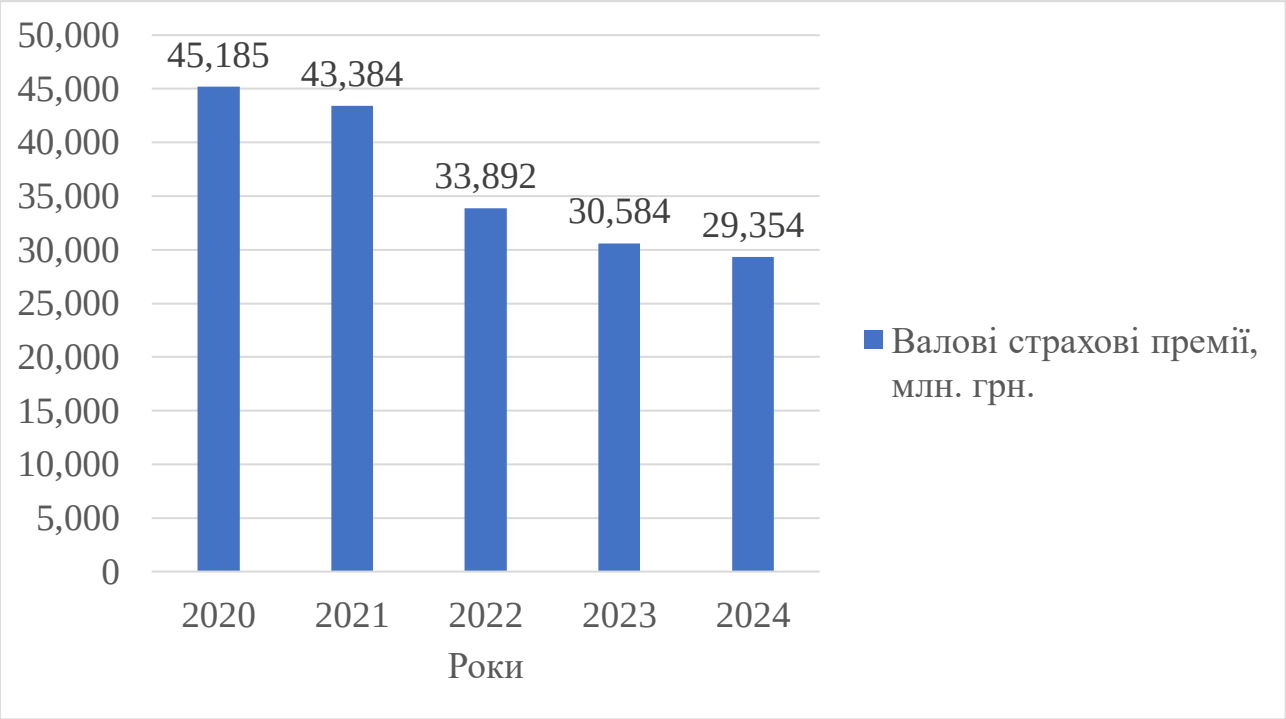


Рис. 2.3. Динаміка валових страхових премій в Україні за період 2020 – 2024 рр.

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

Наступним розглянемо динаміку валових страхових виплат. З рис. 2.4 можемо бачити, що за період 2020 – 2021 рр. а також за період з 2022- 2024 рр. спостерігається чітка тенденція до їх зростання.

Між цими періодами у 2022 році обсяг валових страхових виплат значно зменшився, майже на 29 % порівняно з 2021 роком, що становило 4 852 млн. грн. Це, згідно висловів експертів та щоквартальних звітів НБУ, являло собою відновлення процесу функціонування страхового ринку після наслідків всесвітньої пандемії COVID-19. Але потім знову

починається чітке зростання обсягів валових страхових виплат, яке пояснюється початком воєнних дій на території України.

За період 2020 – 2024 рр. обсяг валових страхових виплат на ринку України в середньому щорічно збільшувався на 471 млн. грн. або на 3,0 %.

Так як валова страхова виплата – це грошова сума, яку виплачує страхова компанія безпосередньо при настанні страхового випадку особі, яка уклала угоду страхування, можна зробити висновок, що зростання цього показника має негативний вплив на розвиток страхового ринку України.

Згідно прогнозів експертів та щоквартальних звітів НБУ можна стверджувати, що обсяг валових страхових виплат страховиків буде спочатку триматися на одному рівні, далі потрохи зменшуватися та в цілому йти на спад, що являє собою гарну перспективу для вітчизняного ринку страхування.

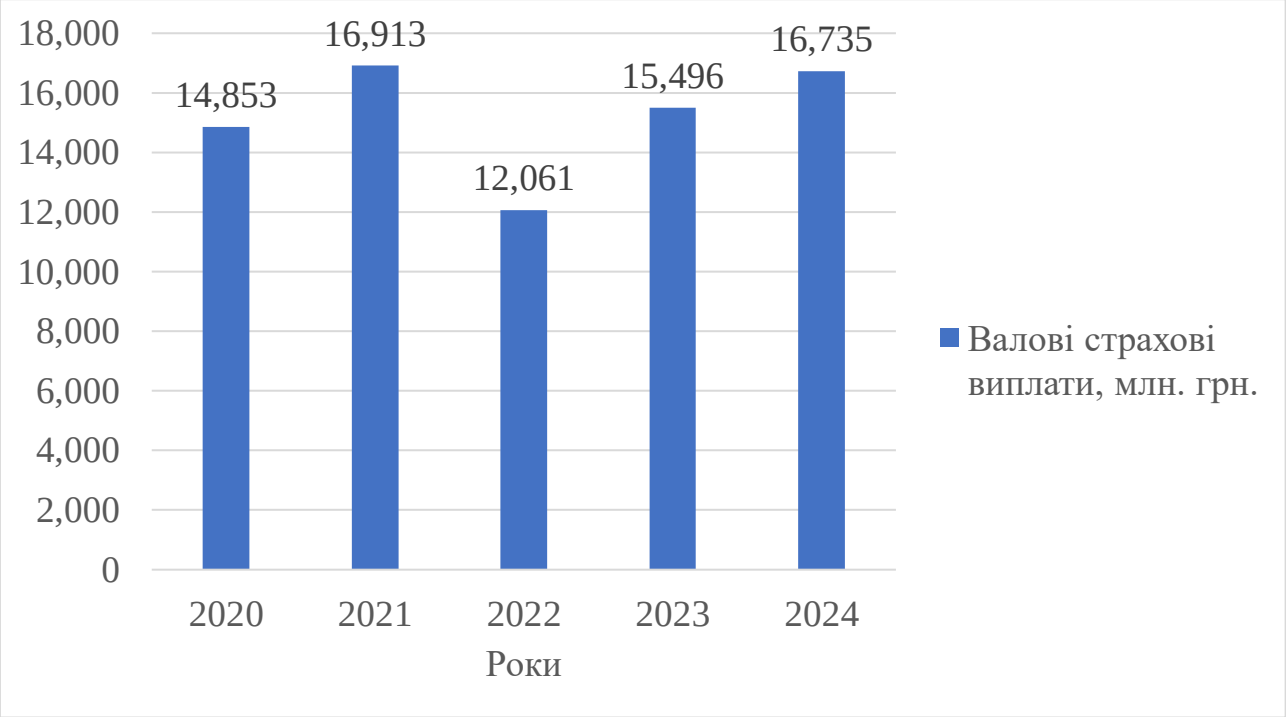


Рис. 2.4. Динаміка валових страхових виплат в Україні за період 2020 – 2024 рр.

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

Далі розглянемо динаміку страхових резервів. З рис. 2.5 можемо бачити, що у 2021 році, роком відбулося різке зниження даного показника майже на

34,3 % порівняно з 2020, що становило 11 743 млн. грн.. Це, згідно даних офіційної статистики НБУ є наслідками всесвітньої пандемії COVID-19.

Далі знову чітко простежується тенденція до зростання страхових резервів. Варто зазначити, що згідно прогнозувань експертів та щоквартальних звітів НБУ можна стверджувати, що обсяг даного показника серед страхових компаній країни буде продовжувати зростати.

За період 2020 – 2024 рр. обсяг страхових резервів на ринку України в середньому щорічно зменшувався на 1 860 млн. грн. або на 6,0 %.

Страховий резерв – це грошова сума, яка буде необхідна для майбутніх виплат страховою компанією за укладеними договорами страхування. Тому, виходячи з цього можна зробити висновок, що зростання цього показника є позитивним для подальшого розвитку страхового ринку України.

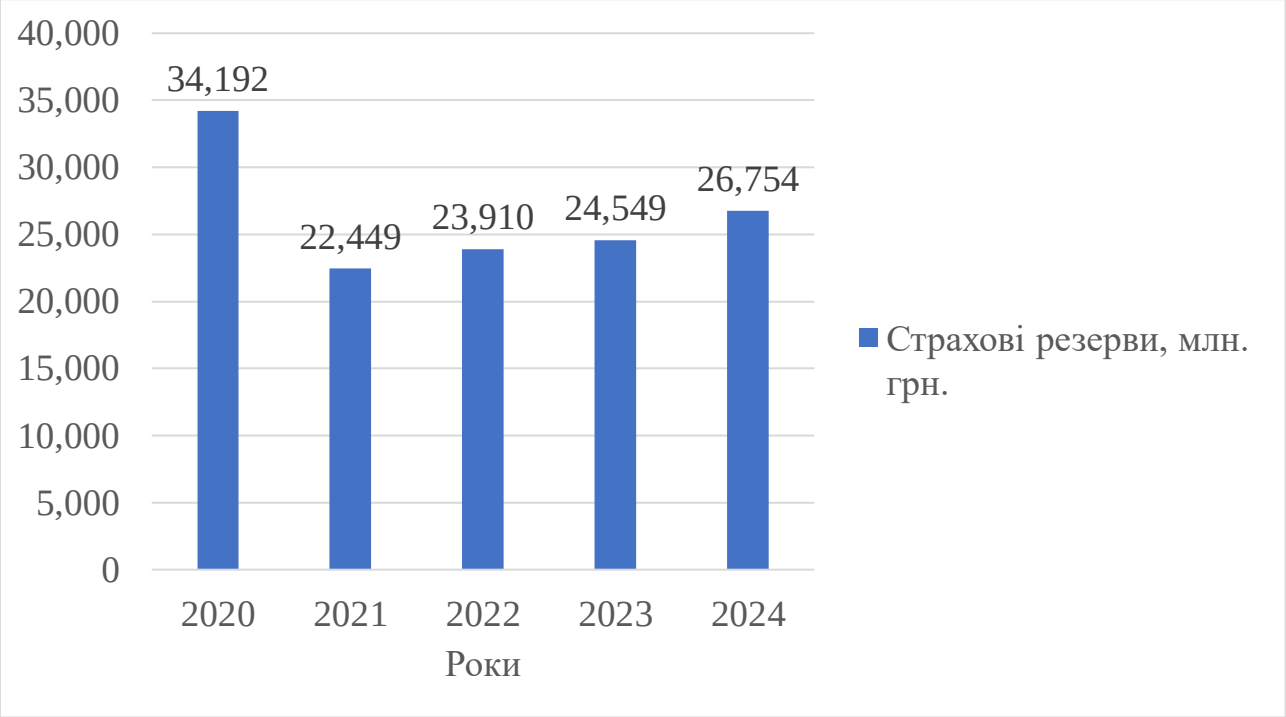


Рис. 2.5. Динаміка страхових резервів в Україні за період 2020 – 2024 рр.

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

Отже, із проведеного дослідження основних показників діяльності страхового ринку України можемо зробити висновок, що зменшення кількості страхових компаній не несе негативного впливу на його розвиток, так як майже

усі розглянуті чинники мають тенденцію до покращення навіть в умовах воєнного стану країни.

Такого стабільного стану вітчизняного ринку страхування, основним чином, вдалося досягти завдяки неперервному впровадженню та вдосконаленню цифрових технологій в системі його функціонування.

2.2. Аналіз основних показників діяльності цифрового страхового ринку України за період 2020-2024 рр.

Як відомо, ринок страхових послуг традиційно поділяють на такі його підвиди, як ринок ризикового страхування та ринок накопичувального страхування.

Згідно останніх звітів НБУ, можна стверджувати, що розвиток страхового ринку України найближчим часом буде значно залежати від функціонування ринку ризикового страхування. Оскільки, питома вага ризикового страхування в структурі загальних страхових премій на кінець 2024 року становила 89,2%, а кількість страхових компаній, що здійснювали ризикове страхування дорівнювала 71 одиниці, або 91,0 % від усіх страхових компаній, які діяли на ринку України у 2024 році [12].

Тому задля аналізу показників діяльності цифрового страхового ринку України доцільним буде приділити основну увагу ринку ризикового страхування, так як він має більший вплив на стан вітчизняного ринку страхування ніж ринок накопичувального страхування.

Ринок ризикового страхування являє собою відшкодування страховою компанією своєму клієнту (фізичній чи юридичній особі) страхової суми, яка була визначена укладеним договором страхування, при настанні певної страхової події.

Для більш детального дослідження впливу частки ринку ризикового страхування на ринок страхування України в цілому проаналізуємо динаміку розподілу валових страхових премій за допомогою рейтингу ТОР-10 найбільших

страхових компаній з ризикового страхування країни, з якого розглянемо перших 5 страховиків, які є найбільш стійкими та прибутковими з усього обсягу страхових компаній з ризикового страхування в Україні. Ця динаміка наведена у табл. 2.3.

Варто зазначити, що ці страховики також є лідерами у процесі цифрової модернізації своїх послуг. Вони пильно слідкують за появою нових цифрових технологій у сфері своєї діяльності, активно їх тестують та швидко впроваджують у свій процес надання послуг споживачам. Тому можна стверджувати, що їх чітка орієнтованість на вдосконалення своєї діяльності на вітчизняному страховому ринку є основною частиною їх успіху та закріплення на передових позиціях серед страховиків країни.

Таблиця 2.3

Динаміка розподілу валових страхових премій серед ТОР-5 найбільших страхових компаній з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2024 рр., тис. грн.

Страхові компанії	Валові страхові премії				
	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2024 рік
ПрАТ «ARX»	2 680 022	3 405 305	2 763 900	3 691 795	4 280 208
ПрАТ «УНІКА»	2 495 571	3 020 554	2 547 433	3 213 478	3 786 491
ПрАТ «УСГ»	1 913 206	2 347 065	3 167 510	2 936 373	3 009 586
ПрАТ «ТАС СГ»	2 026 920	2 449 545	2 432 614	3 539 924	4 881 262
ПрАТ «Арсенал»	1 846 062	2 142 529	1 667 017	2 322 404	3 156 733

Джерело: побудовано автором за даними [12]

За даними табл. 2.3 можна зробити висновок, що, незважаючи на політичну та фінансово-економічну кризи в Україні, за період 2020 – 2024 рр. присутня позитивна динаміка капіталізації страхових компаній з ризикового страхування, що наочно простежується з 2022 року. Також можна бачити закріплення яскраво виражених компаній-лідерів на страховому ринку країни, таких як: ПрАТ «Страхова компанія «ARX»», ПрАТ «Страхова компанія «УНІКА»» ПрАТ «УСГ» та інші.

Щоб мати більш чітке уявлення про вплив ринку ризикового страхування на ринок страхування України в цілому, є доцільним поглибити аналіз та розглянути динаміку та структуру основних показників діяльності ринку ризикового страхування на страховому ринку країни.

Нажаль, повні дані є в наявності лише до 2022 року включно, тому аналіз проведено лише за проміжок 2020 – 2022 рр..

Розглянемо динаміку обсягів надходження валових страхових премій з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр., які представлені у табл. 2.4.

За даними цієї таблиці можемо бачити, що з 2020 року чітко простежується збільшення обсягів надходження валових страхових премій майже з усіх видів страхування. Це свідчить про хоча і не велике, але стабільне відновлення цього показника після фінансової кризи 2020 року, яка була викликана пандемією COVID-19.

Нажаль, повних даних після 2022 року не має в наявності. Це, основним чином, зумовлено початком воєнних дій на території України. Але з наявних даних НБУ та їх щоквартальних звітах про обсяги валових страхових премій в цілому, які були наведені в попередньому пункті розділу, можна прогнозувати зниження цього показника за наступні 2023 та 2024 роки.

Для наглядного розуміння питомої ваги кожного з видів страхування на ринку ризикового страхування країни за період 2020 – 2022 рр. доцільним буде розглянути структуру середніх обсягів надходження валових страхових премій з ризикового страхування в Україні за зазначений період.

Таблиця 2.4

Динаміка обсягів надходження валових страхових премій з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр., млн. грн.

Вид страхування	Валові страхові премії з ризикового страхування		
	2020 рік	2021 рік	2022 рік
Автострахування (КАСКО, ОСЦПВ, "Зелена картка")	8 520	10 488	12 496
Страхування життя	907	1 365	2 765
Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я)	5 300	6 458	8 321
Страхування майна	4 288	5 768	7 129
Страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ	2 655	3 215	3 589
Страхування фінансових ризиків	2 998	3 452	4 659
Страхування медичних витрат	1 110	2 365	3 712
Страхування від нещасних випадків	1 596	2 358	3 834
Страхування вантажів та багажу	1 691	2 032	2 985
Страхування відповідальності перед третіми особами	1 282	2 412	3 698
Авіаційне страхування	38	215	738
Страхування кредитів	350	821	1034
Інші види страхування	821	1 009	1946
Всього	31 556	41 958	56 906

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

З рис. 2.6 ми можемо бачити, що найбільша частка обсягу залучення валових страхових премій на ринок ризикового страхування країни припадає на такі види страхування як: автострахування (КАСКО, ОСЦПВ, "Зелена картка"), яке складає 24,2 % від всього обсягу надходжень, медичне страхування (15,4 %) та страхування майна (13,2 %). Тобто, ці види ризикового страхування є найбільш затребувані та в сумі залучають більше половини валових страхових премій на ризиковому ринку України.

Варто зазначити, що за останні роки обсяги надходження валових страхових премій з ризикового страхування на такий його вид як медичне

страхування значно зросли та обігнали страхування майна, що є логічним наслідком після всесвітньої пандемії COVID-19.

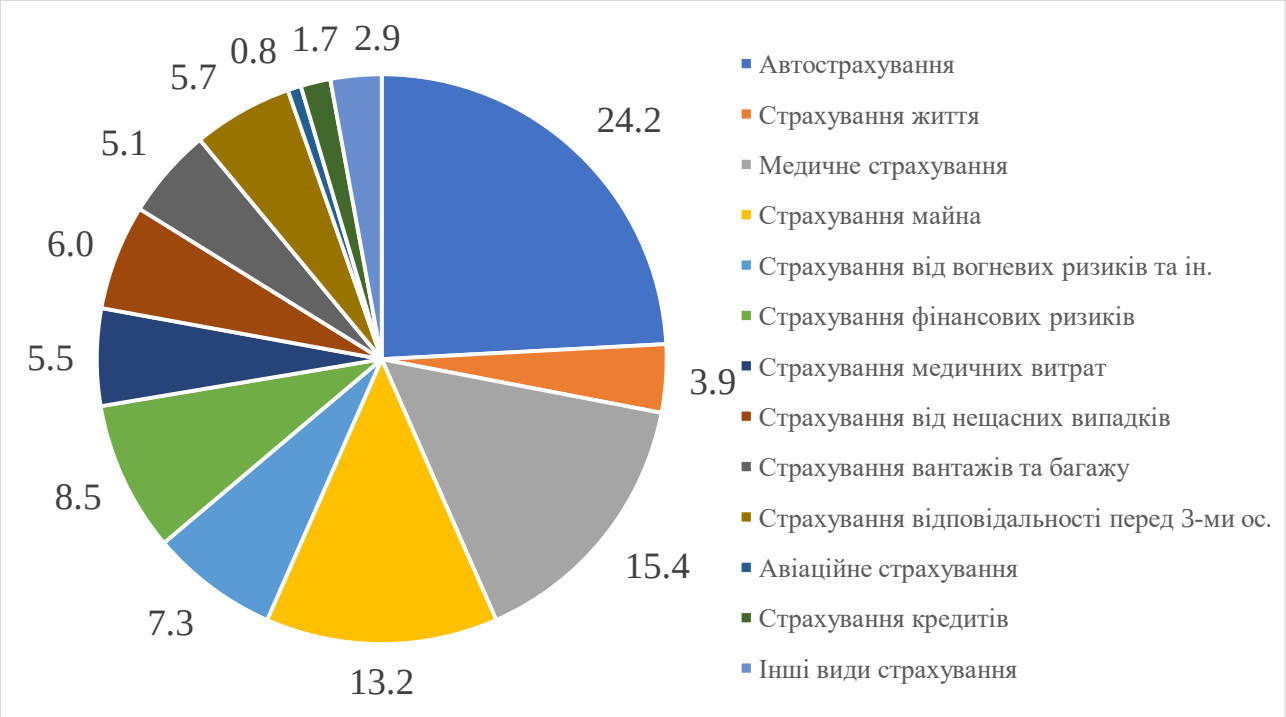


Рис. 2.6. Структура середніх обсягів надходження валових страхових премій з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр., %

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

Виходячи з цього можна прогнозувати зворотну ситуацію з цими видами ризикового страхування у 2023 та 2024 роках після початку воєнних дій на території України.

Найменш популярними видами ризикового страхування за період 2020 – 2022 рр. серед населення України є: авіаційне страхування, яке складає 0,8 % від всього обсягу надходжень. Таке суттєве зменшення надходження валових страхових премій сталося значною мірою внаслідок закриття кордонів під час всесвітньої пандемії COVID-19. Але, як бачимо з табл. 2.4, у 2021 та 2022 роках цей показник починає повільно, але стабільно відновлюватися.

Але, після 2022 року, внаслідок початку воєнних дій на території України, можна прогнозувати зменшення обсягів надходження валових страхових премій з авіаційного страхування через закриття повітряного простору над країною.

Такий прогноз підтверджується наявними даними та щоквартальними звітами НБУ про обсяги валових страхових премій з ризикового страхування в цілому.

Наступні найменш популярні види ризикового страхування – це страхування кредитів, яке складає 1,7 % від всього обсягу надходжень валових страхових премій на ризиковому страховому ринку України та інші види страхування, які включають в себе такі підвиди, як: страхування туристів, агрострахування, страхування технічних ризиків, страхування судових витрат, тощо. Вони складають 0,8 % від всього обсягу надходжень.

Задля більш детального аналізу структури обсягів надходження валових страхових премій з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр. розрахуємо коефіцієнти структурних зрушень за допомогою даних, наведених в табл. 2.5.

Розрахуємо лінійний коефіцієнт структурних зрушень за формулою 2.1:

$$L = \frac{\sum|d_1 - d_0|}{n}\ , \qquad (2.1)$$

де $|d_1 - d_0|$ – модуль відхилень часток звітного та базисного років,

n – кількість структурних частин сукупності.

В нашому випадку лінійний коефіцієнт структурних зрушень буде дорівнювати:

$$L = \frac{23{,}6}{13} = 1{,}8 \text{ в. п.}$$

Звідси можемо зробити висновок, що структура обсягів надходження валових страхових премій з ризикового страхування за видами цього страхування у 2022 р. відхиляється від 2022 р . в середньому на 1,8 в.п..

Далі розрахуємо квадратичний коефіцієнт абсолютних структурних зрушень за формулою 2.2:

$$\sigma_{абс.} = \sqrt{\frac{\sum(d_1 - d_0)^2}{n}}\ , \qquad (2.2)$$

де $(d_1 - d_0)^2$ – квадрат відхилення часток звітного та базисного років,

n – кількість структурних частин сукупності.

Таблиця 2.5

Розрахунок структурних зрушень у обсягах надходжень валових страхових премій з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр.

Вид страхування	Питома вага валових страхових премій з ризикового страхування, %		Модуль відхилення часток $\lvert d_1 - d_0 \rvert$	Квадрат відхилення часток $(d_1 - d_0)^2$	$\frac{(d_1 - d_0)^2}{d_0}$
	2020 рік (d_0)	2022 рік (d_1)			
Автострахування	27,0	22,0	5,0	25,0	1,1
Страхування життя	2,9	4,9	2,0	4,0	0,8
Медичне страхування	16,8	14,6	2,2	4,8	0,3
Страхування майна	13,6	12,5	1,1	1,2	0,1
Страхування від вогневих ризиків та ін.	8,4	6,3	2,1	4,4	0,7
Страхування фінансових ризиків	9,5	8,2	1,3	1,7	0,2
Страхування медичних витрат	3,5	6,5	3	9,0	1,4
Страхування від нещасних випадків	5,1	6,7	1,7	2,9	0,4
Страхування вантажів та багажу	5,4	5,2	0,1	0,0	0,0
Страхування відповідальності перед третіми особами	4,1	6,5	2,4	5,8	0,9
Авіаційне страхування	0,1	1,3	1,2	1,4	1,1
Страхування кредитів	1,1	1,8	0,7	0,5	0,3
Інші види страхування	2,6	3,4	0,8	0,6	0,2
Всього	100,0	100,0	23,6	61,4	7,6

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

В нашому випадку квадратичний коефіцієнт абсолютних структурних зрушень буде дорівнювати:

$$\sigma_{\text{абс}} = \sqrt{\frac{61,4}{13}} = 2,2 \text{ в. п.}$$

Звідси можемо зробити висновок, що структура обсягів надходження валових страхових премій з ризикового страхування за видами цього страхування у 2020 та 2022 рр. в середньому відхиляється одна від одної на 2,2 в.п..

Наступним розрахуємо квадратичний коефіцієнт відносних структурних зрушень за формулою 2.3:

$$\sigma_{відн.} = \sqrt{\sum \frac{(d_1 - d_0)^2}{d_0}} \ , \qquad (2.3)$$

де $(d_1 - d_0)^2$ – квадрат відхилення часток звітного та базисного років,

d_0 – частка валових страхових премій з окремого виду ризикового страхування за базисний (2020 рік).

В нашому випадку квадратичний коефіцієнт відносних структурних зрушень буде дорівнювати:

$$\sigma_{\text{відн.}} = \sqrt{7{,}6} = 2{,}8\ \%$$

Звідси можемо зробити висновок, що питома вага відхилення у структурі обсягів надходження валових страхових премій з ризикового страхування за видами цього страхування у 2020 та 2022 рр. складає 2,8 %.

І останнім розрахуємо коефіцієнт варіації за формулою 2.4:

$$V = \frac{\sigma_{абс.}}{\bar{x}} * 100 \ , \qquad (2.4)$$

де $\sigma_{абс.}$ – квадратичний коефіцієнт абсолютних структурних зрушень,

$\bar{x}$ – середнє арифметичне частин сукупності.

В нашому випадку коефіцієнт варіації буде дорівнювати:

$$V = \frac{2{,}2}{7{,}7} * 100 = 28{,}6\ \%$$

Звідси можемо зробити висновок, що у структурі розподілу обсягів надходження валових страхових премій з ризикового страхування за видами цього страхування у 2020 та 2022 рр. присутні незначні структурні відмінності так як коефіцієнт варіації < 33,3 %.

Наступним розглянемо динаміку обсягів надходження валових страхових виплат з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр., які представлені у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Динаміка обсягів надходження валових страхових виплат з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр., млн. грн.

Вид страхування	Валові страхові виплати з ризикового страхування		
	2020 рік	2021 рік	2022 рік
Автострахування (КАСКО, ОСЦПВ, "Зелена картка")	3 761	4 658	3 969
Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я)	2 741	5 419	5 021
Страхування фінансових ризиків	1 019	3 498	2 739
Страхування майна	539	1 852	1 012
Страхування життя	162	594	321
Страхування медичних витрат	259	967	537
Страхування вантажів та багажу	238	375	214
Страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ	643	1 079	796
Страхування кредитів	217	409	361
Інші види страхування	903	1 023	959
Всього	10 482	19 874	15 929

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

За даними таблиці можемо бачити, що у 2021 році порівняно з 2020 роком відбулося збільшення обсягів надходження валових страхових виплат майже з усіх видів ризикового страхування. Зростання цього показника значною мірою являє собою наслідки фінансової кризи 2020 року, спричиненою всесвітню пандемію COVID-19.

Далі ми можемо спостерігати зменшення обсягів надходження валових страхових виплат майже з усіх видів ризикового страхування, що є позитивним для діяльності страхового ринку України. Такий спад даного показника свідчить про відновлення економічного та фінансового стану країни після всесвітньої пандемії COVID-19.

З об'єктивних причин політичного та економічного характеру повні дані після 2022 року відсутні. Але з наявних даних НБУ та їх щоквартальних звітах про обсяги валових страхових виплат в цілому, які були наведені в попередньому пункті розділу, можна прогнозувати збільшення цього показника за наступні 2023 та 2024 роки, що, нажаль, не є позитивним для стану страхового ринку країни.

Для наглядного розуміння питомої ваги кожного з видів страхування на ринку ризикового страхування країни за період 2020 – 2022 рр. доцільним буде розглянути структуру середніх обсягів надходження валових страхових виплат з ризикового страхування в Україні за зазначений період.

З рис. 2.7 ми можемо бачити, що найбільша частка обсягу валових страхових виплат на ринку ризикового страхування країни припадає на такі види страхування як: автострахування (КАСКО, ОСЦПВ, "Зелена картка"), яке складає 26,8 % від всього обсягу виплат, медичне страхування (28,5 %) та страхування фінансових ризиків (15,7 %). Тобто, ці страхові випадки трапляються найбільш часто та в сумі складають більше половини (71,0 %) валових страхових виплат на ризиковому ринку України.

Варто зазначити, що за останні роки обсяги надходження валових страхових премій з ризикового страхування на такий його вид як медичне страхування значно зросли та обігнали страхування фінансових ризиків, що є логічним наслідком після всесвітньої пандемії COVID-19.

Страховими випадками ризикового страхування, які найменш часто траплялись серед населення України за період 2020 – 2022 рр. є: страхування життя, яке складає 2,3 % від всього обсягу виплат, страхування кредитів (2,1 %) та страхування вантажів та багажу (1,8 %).

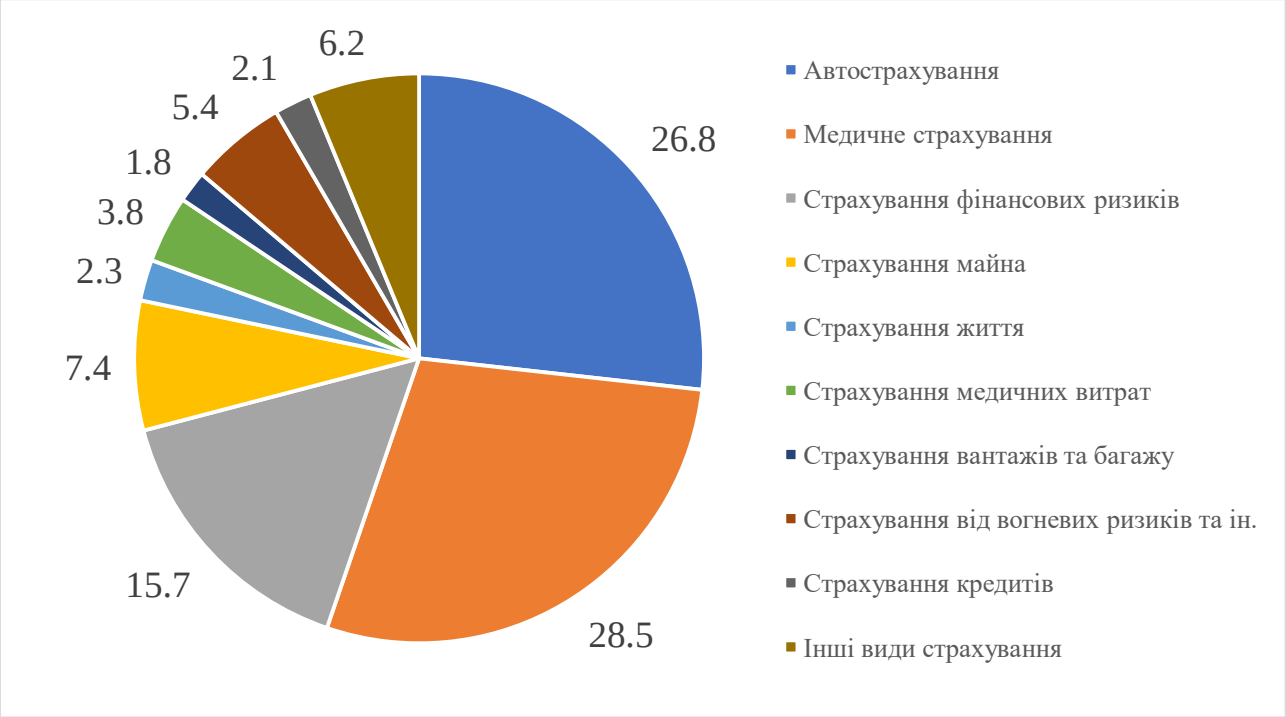


Рис. 2.7. Структура середніх обсягів надходження валових страхових виплат з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр., %

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

Задля більш детального аналізу структури обсягів надходження валових страхових виплат з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр. розрахуємо коефіцієнти структурних зрушень за допомогою даних, наведених в табл. 2.7.

Розрахуємо лінійний коефіцієнт структурних зрушень за формулою 2.1.

В нашому випадку лінійний коефіцієнт структурних зрушень буде дорівнювати:

$$L = \frac{31{,}3}{10} = 3{,}1 \text{ в. п.}$$

Звідси можемо зробити висновок, що структура обсягів надходження валових страхових виплат з ризикового страхування за видами цього страхування у 2020 та 2022 рр. в середньому відхиляється одна від одної на 3,1 в.п..

Далі розрахуємо квадратичний коефіцієнт абсолютних структурних зрушень за формулою 2.2.

Таблиця 2.7

Розрахунок структурних зрушень у обсягах надходжень валових страхових виплат з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2022 рр.

Вид страхування	Питома вага валових страхових виплат з ризикового страхування, %		Модуль відхилення часток $\lvert d_1 - d_0 \rvert$	Квадрат відхилення часток $(d_1 - d_0)^2$	$\frac{(d_1 - d_0)^2}{d_0}$
	2020 рік (d_0)	2022 рік (d_1)			
Автострахування	35,9	24,9	11,0	121,0	3,4
Медичне страхування	26,1	31,5	5,4	29,2	1,1
Страхування фінансових ризиків	9,7	17,2	7,5	56,3	5,8
Страхування майна	5,1	6,4	1,2	1,4	0,3
Страхування життя	1,5	2,0	0,5	0,3	0,2
Страхування медичних витрат	2,5	3,4	0,9	0,8	0,3
Страхування вантажів та багажу	2,3	1,3	0,9	0,8	0,4
Страхування від вогневих ризиків та ін.	6,1	5,0	1,1	1,2	0,2
Страхування кредитів	2,1	2,3	0,2	0,0	0,0
Інші види страхування	8,6	6,0	2,6	6,8	0,8
Всього	100,0	100,0	31,3	217,7	12,4

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14]

В нашому випадку квадратичний коефіцієнт абсолютних структурних зрушень буде дорівнювати:

$$\sigma_{\text{абс}} = \sqrt{\frac{217,7}{10}} = 4,7 \text{ в. п.}$$

Звідси можемо зробити висновок, що структура обсягів надходження валових страхових виплат з ризикового страхування за видами цього страхування у 2020 та 2022 рр. в середньому відхиляється одна від одної на 4,7 в.п..

Наступним розрахуємо квадратичний коефіцієнт відносних структурних зрушень за формулою 2.3.

В нашому випадку квадратичний коефіцієнт відносних структурних зрушень буде дорівнювати:

$$\sigma_{\text{відн.}} = \sqrt{12{,}4} = 3{,}5\ \%$$

Звідси можемо зробити висновок, що питома вага відхилення у структурі обсягів надходження валових страхових виплат з ризикового страхування за видами цього страхування у 2020 та 2022 рр. складає 3,5 %.

І останнім розрахуємо коефіцієнт варіації за формулою 2.4.

В нашому випадку коефіцієнт варіації буде дорівнювати:

$$V = \frac{4{,}7}{10} * 100 = 47{,}0\ \%$$

Звідси можемо зробити висновок, що у структурі розподілу обсягів надходження валових страхових виплат з ризикового страхування за видами цього страхування у 2020 та 2022 рр. присутні значні структурні відмінності так як коефіцієнт варіації > 33,3 %.

Отже, із проведеного дослідження основних показників діяльності ринку ризикового страхування країни, а саме обсягів валових страхових премій та валових страхових виплат можемо зробити висновок, що його частка має великий вплив та значущість для діяльності та розвитку страхового ринку України в цілому.

2.3. Оцінка впливу процесу цифровізації страхового ринку на рівень задоволеності споживачів страхових послуг

Процес цифровізації страхового ринку є одним із ключових чинників його сучасної трансформації та розвитку. Впровадження цифрових технологій у страхову діяльність забезпечує підвищення ефективності роботи страховиків, оптимізацію витрат, а також покращення якості взаємодії між страховими

компаніями та їхніми клієнтами. У центрі цього процесу перебуває споживач, рівень задоволеності якого стає основним критерієм успішності цифрових змін.

Цифровізація охоплює широкий спектр інноваційних інструментів - від онлайн-продажу страхових полісів, дистанційного врегулювання страхових випадків, використання мобільних додатків і чат-ботів, до впровадження технологій Big Data, штучного інтелекту та блокчейну. Ці інструменти дозволяють підвищити прозорість, зручність і швидкість отримання страхових послуг, що безпосередньо впливає на задоволення потреб клієнтів [15].

В останні роки страхова галузь України перебуває на етапі активної цифрової трансформації, що є відповіддю на глобальні тенденції розвитку фінансового сектору. За результатами досліджень Національного банку України та галузевих асоціацій, упродовж останніх років спостерігається стійке зростання частки страхових операцій, здійснених онлайн. Це свідчить про підвищення рівня довіри населення до цифрових каналів комунікації та про зміну споживчої поведінки.

Згідно звітів НБУ, у 2023 та 2024 роках понад 70% страхових компаній запровадили онлайн-продаж полісів, а близько половини активно використовують мобільні додатки або веб-портали для врегулювання страхових випадків. Зокрема, помітним кроком стало впровадження електронного поліса обов’язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів (е-ОСЦПВ), який значно спростив процес оформлення та перевірки страхових документів. Також варто зазначити, що у 2024 році частка страхових продуктів, придбаних онлайн, перевищила 60 %, тоді як у 2020 році вона становила лише 25 %.

Цифровізація страхових послуг – це процес, який вимагає від страховиків нових підходів до забезпечення кібербезпеки, персоналізації сервісів і підтримання високого рівня клієнтського досвіду. Тому кожен з них впроваджує розширення використання технологій Big Data, аналітичних систем, CRM-платформ та чат-ботів для комунікації з клієнтами. Такі інновації дозволяють

страховикам глибше розуміти потреби споживачів, підвищувати швидкість обслуговування і персоналізувати страхові продукти [16].

Як відомо, усі компанії країни проводять оцінку своїх послуг на рівень задоволеності споживачів задля покращення свого функціонування. Це не оминуло і компанії на страховому ринку.

Тому, з метою аналізу впливу процесу цифровізації на лояльність клієнтів розглянемо динаміку показників задоволеності споживачів страхових послуг на страховому ринку України за період 2020-2024 рр., яка наведена у табл. 2.8.

Таблиця 2.8

Динаміка показників задоволеності споживачів страхових послуг на страховому ринку України за період 2020-2024 рр.

Показник	Роки				
	2020	2021	2022	2023	2024
Задоволеність швидкістю обслуговування, %	48	53	65	79	82
Рівень довіри до страхових компаній, %	52	56	64	70	75
Задоволеність зручністю цифрових каналів, %	40	45	54	78	88
Рівень повторних звернень клієнтів, %	35	40	46	58	62
Кількість скарг на обслуговування (на 100 осіб)	18	15	11	9	7

Джерело: побудовано автором за даними [14, 17]

Варто зазначити, що розглянуті показники складаються з певних критеріїв, за якими споживачі оцінюють якість страхових послуг у цифровому середовищі. До них належать такі, як: зручність доступу до страхових продуктів через онлайн-платформи, оперативність оформлення та виплат, якість консультаційної підтримки, безпечність персональних даних та ступінь індивідуалізації страхових пропозицій. Розвиток цих критеріїв суттєво впливає на швидкість обслуговування, прозорість страхових процедур і комфорт клієнтів [15].

Тому, з табл. 2.8 можемо бачити, що за останні 5 років простежується чітка тенденція до зростання усіх показників задоволеності клієнтів страхових компаній. Також варто зазначити значне зниження кількості скарг на обслуговування за цей період.

Задля більш чіткого та наочного розуміння змін динаміки показників задоволеності споживачів страхових послуг на страховому ринку України побудуємо її графік, який зображено на рис. 2.8.

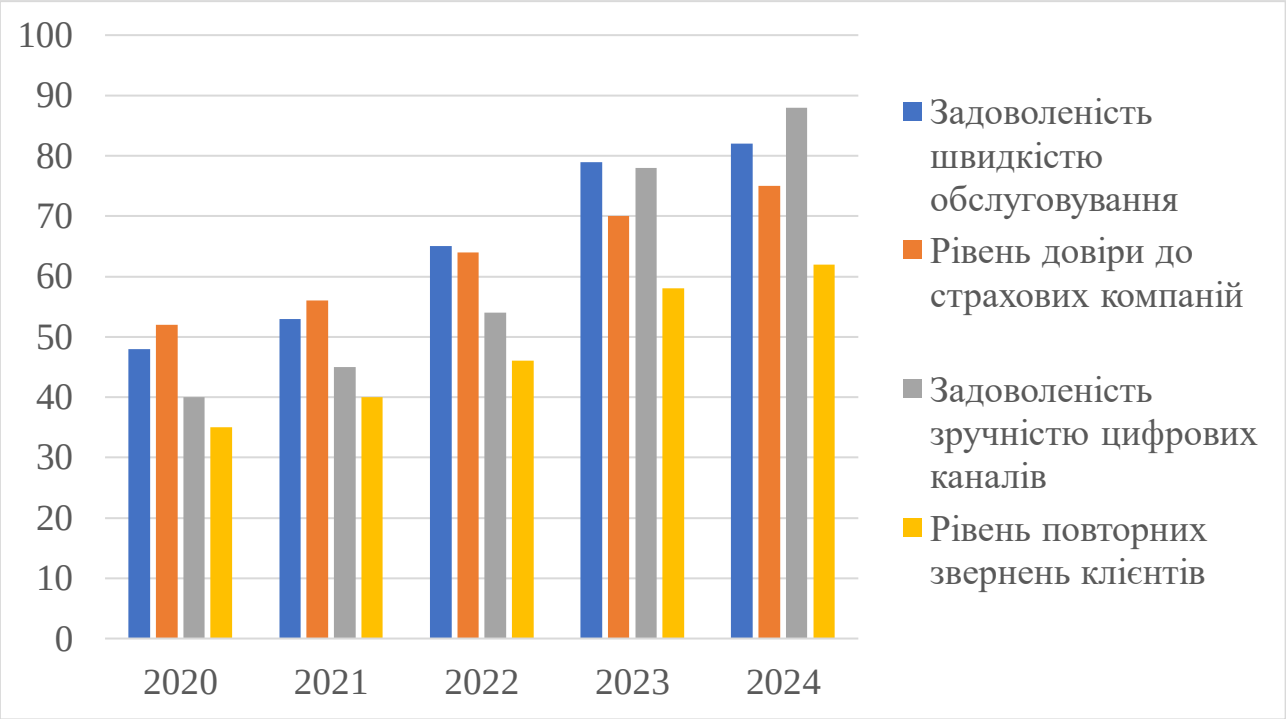


Рис. 2.8. Динаміка показників задоволеності споживачів страхових послуг на страховому ринку України за період 2020-2024 рр.

Джерело: побудовано автором за даними [14, 17]

Таким чином з рис. 2.8 можемо бачити, що у 2024 році, порівняно з 2020 роком задоволеність споживачів швидкістю їх обслуговування збільшилась на 34,0 в.п. або на 70, 8 %. В середньому щорічно цей показник збільшувався на 8,5 в.п., або на 14,3 %.

За останні 5 років рівень довіри споживачів до страхових компаній збільшився на 23,0 в.п. або на 44, 2 %. В середньому щорічно цей показник збільшувався на 5,8 в.п., або на 9,6 %.

За період з 2020 року по 2024 рік задоволеність споживачів страхових послуг зручністю доступних цифрових каналів збільшилась на 48,0 в.п. або на 120, 0 %. В середньому щорічно цей показник збільшувався на 12,0 в.п., або на 21,8 %.

У 2024 році, порівняно з 2020 роком рівень повторних звернень клієнтів до їх страхових компаній збільшився на 27,0 в.п. або на 77, 1 %. В середньому щорічно цей показник збільшувався на 6,8 в.п., або на 15,4 %.

Рівень задоволеності споживачів безпосередньо впливає на формування їхньої лояльності до страхової компанії. Для оцінки цього взаємозв'язку використовуються такий показник, як Net Promoter Score (NPS), який включає в себе такі дані, як частка повторних звернень, середній час обробки заяв та частоту позитивних відгуків у цифровому просторі [18].

Аналіз діяльності провідних страхових компаній України свідчить, що ті компанії, які впровадили комплексні цифрові стратегії (онлайн-продаж, чат-боти, мобільні додатки, дистанційне врегулювання), демонструють вищі показники лояльності клієнтів. Наприклад, середній показник NPS у таких компаній становить + 45 пунктів, тоді як серед компаній із низьким рівнем цифровізації цей показник не перевищує + 20 пунктів [12].

Крім того, цифровізація сприяє зниженню рівня скарг клієнтів. За результатами аналітики страхових асоціацій, кількість претензій щодо затримок виплат або комунікації у компаніях із цифровими каналами зменшилася на 35 % порівняно з попередніми роками [19].

Отже, цифровізація страхового ринку виступає не лише інструментом підвищення ефективності бізнес-процесів, але й чинником формування позитивного клієнтського досвіду. Від рівня адаптації страховиків до цифрових тенденцій залежить не лише конкурентоспроможність компаній, а й стійкість та привабливість страхового ринку загалом. У майбутньому саме клієнтоорієнтована цифровізація стане ключовим фактором підвищення задоволеності споживачів страхових послуг в Україні.

Висновки до розділу

Другий розділ даної роботи присвячено аналізу сучасного стану та тенденцій розвитку процесу цифровізації страхового ринку України.

Було зазначено, що останнім часом процес функціонування страхового ринку України майже повністю перейшов на онлайн-режим. Тому можна стверджувати, що наведені основні показники діяльності вітчизняного ринку страхування за останні 5 років були отримані страховими компаніями за допомогою впровадження та вдосконалення у своїй діяльності цифрових технологій.

У першому пункті даного розділу було проведено оцінку інтенсивності та динаміки розвитку страхового ринку України за період 2020 – 2024 рр.. В ході цього дослідження було побудовано та проаналізовано ряди динаміки кожного з основних показників діяльності ринку страхових послуг країни, а саме: загальних активів страховиків, валових страхових премій, валових страхових виплат та страхових резервів.

Також в ході цього аналізу було визначено та доведено, що зменшення загальної кількості страхових компаній на страховому ринку України не несе негативного впливу на процес його подальшого розвитку. Цей висновок було зроблено за допомогою дослідження тенденцій розвитку основних показників діяльності ринку страхових послуг країни, які, головним чином, мають тенденцію до покращення.

У другому пункті даного розділу було проведено аналіз показників діяльності ринку ризикового страхування України за період 2020 – 2024 рр.. В ході цього дослідження було виявлено сутність частки ринку ризикового страхування та побудовано та проаналізовано ряд динаміки розподілу валових страхових премій серед TOP-5 найбільших страхових компаній з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2024 рр..

Задля більш поглибленого дослідження було побудовано та проаналізовано ряди динаміки кожного з основних показників діяльності частки

ринку ризикового страхування країни, а саме: валових страхових премій та валових страхових виплат.

В ході цього аналізу також було визначено та досліджено структуру обсягів надходження цих показників на ринок ризикового страхування України за період 2020 – 2022 рр.. Більш детальне дослідження структури кожного з показників було проведено за допомогою коефіцієнтів структурних зрушень.

За допомогою проведеного аналізу було доведено, що частка ринку ризикового страхування має великий вплив та значущість для діяльності страхового ринку України в цілому. Тому на підставі цього дослідження було зроблено висновок, що розвиток страхового ринку України найближчим часом буде значно залежати від функціонування ринку ризикового страхування країни.

У третьому пункті даного розділу було проведено оцінку впливу процесу цифровізації страхового ринку на рівень задоволеності споживачів страхових послуг.

В ході цього дослідження були виявлені та проаналізовані показники задоволеності споживачів страхових послуг на страховому ринку України за період 2020 – 2024 рр..

В ході проведеного дослідження було зроблено висновок, що кожен із розглянутих показників має дуже чітку тенденцію до зростання, що є позитивним для процесу цифровізації страхового ринку країни в цілому.

Задля більш поглибленого дослідження було побудовано та проаналізовано ряди динаміки кожного з основних показників задоволеності споживачів страхових послуг на страховому ринку України за період 2020 – 2024 рр..

На підставі цього дослідження було зроблено висновок, що процес цифровізації страхового ринку країни є не лише інструментом вдосконалення бізнес-стратегій страхових компаній, але й чинником, який сприяє нарощуванню клієнтської бази. Тому швидка адаптація страховиків до нових цифрових процесів являє собою ключовий фактор як вдалої конкурентоспроможності компанії, так і стійкості та привабливості ринку страхових послуг в цілому.

РОЗДІЛ 3. ВИЗНАЧЕННЯ НАПРЯМІВ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ

3.1. Регресійно-кореляційний аналіз факторів розвитку процесу цифровізації страхового ринку України

Як було зазначено в розділі 2, розвиток страхового ринку України найближчим часом буде значно залежати від функціонування ринку ризикового страхування. Тому, для того, щоб виявити пріоритетні напрямки вдосконалення цієї частки ринку страхування країни, доцільним буде дослідити регіональні фактори, які мають вплив на його розвиток.

Так як у структурі ринку ризикового страхування країни найбільшу питому вагу валових страхових премій має автотранспортне страхування (добровільне страхування автотранспортних засобів (КАСКО), обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників автотранспортних засобів (ОСЦПВ) та обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності «Зелена картка»), страхування майна юридичних і фізичних осіб та медичне страхування (безперервне страхування здоров'я), можна припустити, що від стану розвитку саме цих видів страхування на регіональному рівні найближчим часом буде залежати стан та діяльність сегменту ризикового страхування на страховому ринку України в цілому.

Задля визначення факторів вдосконалення частки ринку ризикового страхування є доцільним врахування регіональних факторів його розвитку, а саме до таких факторів буде доречним віднести: кількість потенційних страхувальників - юридичних осіб, чисельність наявного населення та кількість легкових автомобілів у приватній власності за регіонами України.

Тому задля дослідження факторів розвитку частки ринку ризикового страхування на страховому ринку країни доцільним буде застосування регресійно-кореляційного аналізу.

В ході цього аналізу буде розглянута міра тісноти кореляційного зв’язку між обсягом валових страхових премій, які надійшли з ризикового страхування за регіонами України та вищезазначеними факторами його розвитку та побудована регресійна модель, яка буде характеризувати залежність результативного показника від факторів.

Нажаль, у зв’язку з початком воєнних дій на території України деякі дані цього дослідження є в наявності лише до 2022 року включно, тому аналіз проведено саме за цей рік.

Як було вже зазначено, останнім часом процес функціонування страхового ринку України майже повністю перейшов на онлайн-режим. Тому можна стверджувати, що показники діяльності вітчизняного ринку страхування за досліджуваний період були основним чином отримані страховими компаніями за допомогою впровадження та вдосконалення у своїй діяльності цифрових технологій.

Тому, для проведення подальшого аналізу регіональних факторів розвитку частки ринку ризикового страхування за 2022 рік в якості результативної ознаки було обрано регіональний обсяг валових страхових премій. В якості факторних ознак було обрано три регіональні фактори розвитку, а саме: кількість легкових автомобілів у приватній власності, кількість потенційних страхувальників - юридичних осіб та чисельність наявного населення за регіонами України. Ці дані представлені у таблиці, яка міститься у Додатку Б.

Апріорний аналіз вихідних даних дає змогу виявити нерівномірність розподілу показників по регіонам України. Так, з таблиці, яка міститься у Додатку Б, можемо бачити, що найбільший обсяг кожного з показників спостерігається у м. Києві та Донецькій і Дніпропетровській областях. Найменший обсяг кожного з показників можна бачити у таких областях, як: Кіровоградська, Чернівецька та Чернігівська.

За даними таблиці, яка міститься в додатку Б та за допомогою програми для роботи з електронними таблицями Microsoft Excel проводимо регресійно-кореляційний аналіз, результати якого наведені в Додатку В.

Апріорний аналіз вихідної інформації дає змогу висунути гіпотезу, що чим більша кількість автомобілів у приватній власності, тим більший обсяг надходження валових страхових премій. Отже, передбачаємо прямий зв'язок між показниками. Знак при незалежній змінній (+0,41529…) відповідає нашій гіпотезі.

Наступна гіпотеза: чим більша кількість об’єктів ЄДРПОУ, тим більший обсяг надходження валових страхових премій. Можна передбачити існування прямого зв’язку між цими ознаками. Знак при належній змінній (+0,00083…) відповідає нашій гіпотезі.

Остання гіпотеза: чим більша кількість наявного населення країни, тим більший обсяг надходження валових страхових премій. Отже, передбачаємо прямий зв'язок між показниками. Знак при незалежній змінній (+0,00068…) відповідає нашій гіпотезі.

Далі проводимо аналіз побудованої трьохфакторної лінійної регресійної моделі за допомогою програми для роботи з електронними таблицями Microsoft Excel, яка наведена в Додатку В.

Ця модель здобула відображення в рівнянні регресії, яке дорівнює:

$$Y_1 = 122{,}987 + 0{,}415X_1 + 0{,}001X_2 + 0{,}001X_3, \qquad (3.1)$$

По-перше здійснюємо оцінку точності побудованої моделі з точки зору тісноти зв’язку між факторами. Для цього використовуємо коефіцієнт детермінації:

$$R^2 = \frac{\sum(Y_x - \bar{Y})^2}{\sum(Y - \bar{Y})^2}\ , \qquad (3.2)$$

де $\sum(Y_x - \bar{Y})^2$ – сума квадратів відхилень теоретичних значень від середнього значення;

$\sum(Y - \bar{Y})^2$ – сума квадратів відхилень фактичних рівнів від середнього значення.

Коефіцієнт детермінації набуває значень від 0 до 1. Звідси виходить, що чим ближче він до 1, тим точніше отримане рівняння регресії описує залежність результативного показника від факторних.

У нашому випадку коефіцієнт детермінації дорівнює + 0,952..., тому можна зробити висновок, що 95,2 % зміни обсягу надходження валових страхових премій пояснюється зміною зазначених факторів, а 4,8 % - іншими факторами, які не увійшли у модель.

По-друге здійснюємо оцінку чистоти зв'язку між факторними та результативними ознаками. Для цього використовуємо коефіцієнт кореляції:

$$R = \sqrt{R^2}\ , \tag{3.3}$$

де R^2 – коефіцієнт детермінації.

Коефіцієнт кореляції набуває значень від 0 до 1. Звідси виходить, що чим ближче він до 1, тим функціональні ший зв'язок між ознаками.

У нашому випадку коефіцієнт кореляції дорівнює + 0,976…, тому можна зробити висновок, що зв'язок між результативною ознакою та зазначеними факторами є дуже високим.

Далі проводимо оцінку надійності побудованої моделі в цілому та надійності кожного з її коефіцієнтів окремо.

Оцінка надійності регресійної моделі здійснюється за допомогою F – критерію. Модель можна вважати значущою, якщо значущість F – критерію (P – значення для F) менше 0,05.

У нашому випадку значущість F – критерію дорівнює 1,452…E-12, тому можна зробити висновок, що побудована трьохфакторна лінійна регресійна модель є значущою.

Оцінка надійності коефіцієнтів моделі здійснюється за допомогою t – критерію Стьюдента. Коефіцієнт можна вважати значущим, якщо значущість t – критерію (P – значення для t) менше 0,05.

У нашому випадку значущість вільного члена дорівнює + 0,003, тому можна зробити висновок, що він є статистично значущим.

Значущість коефіцієнта при X_1 (кількість автомобілів у приватній власності) дорівнює + 0,163, тому можна зробити висновок, що він є статистично не значущим.

Значущість коефіцієнта при X_2 (кількість об'єктів ЄДРПОУ) дорівнює + 0,587, тому можна зробити висновок, що він є статистично не значущим.

Значущість коефіцієнта при X_3 (кількість наявного населення) дорівнює 1,837…E-08, тому можна зробити висновок, що він є статистично значущим.

Підсумовуючи отриману інформацію, бачимо що з зазначених факторів тільки коефіцієнт при X_3 (кількість наявного населення) є статистично значущим. Тому доцільним є виключення перших двох факторів (кількості автомобілів у приватній власності та кількості об'єктів ЄДРПОУ) з моделі. Можна стверджувати, що це рішення є логічним, так як перші два фактори мають значну залежність від третього.

Звідси можна зробити висновок, що із висунутих раніше гіпотез підтвердження здобула тільки остання: чим більша кількість наявного населення країни, тим більший обсяг надходження валових страхових премій на ринок ризикового страхування країни.

Тому будуємо нову однофакторну лінійну регресійну модель за даними таблиці, яка міститься в Додатку Б, залучаючи для дослідження тільки третій фактор (кількість наявного населення) та проводимо регресійно-кореляційний аналіз цієї моделі за допомогою програми для роботи з електронними таблицями Microsoft Excel, результати якого наведені в додатку Г.

Ця модель здобула відображення в рівнянні регресії, яке дорівнює:

$$Y_2 = 154{,}188 + 0{,}001X_1, \qquad (3.4)$$

В цьому випадку коефіцієнт детермінації дорівнює + 0,941..., тому можна зробити висновок, що 94,1 % зміни обсягу надходження валових страхових премій пояснюється зміною зазначеного фактору, а 5,9 % - іншими факторами, які не увійшли у модель.

Коефіцієнт кореляції дорівнює + 0,971…, тому можна зробити висновок, що зв'язок між результативною ознакою та зазначеними факторами є дуже високим.

Значущість F – критерію дорівнює 1,033…E-15, тому можна зробити висновок, що побудована однофакторна лінійна регресійна модель є значущою.

Значущість вільного члена дорівнює + 0,004, тому можна зробити висновок, що він є статистично значущим.

Значущість коефіцієнта при X_1 (кількість наявного населення) дорівнює 1,032…E-15, тому можна зробити висновок, що він є статистично значущим.

Отже, можна зробити висновок, що висунута гіпотеза, що чим більша кількість наявного населення країни, тим більший обсяг надходження валових страхових премій на ринок ризикового страхування країни здобула підтвердження за допомогою проведеного регресійно-кореляційного аналізу моделі, зробленого за допомогою програми для роботи з електронними таблицями Microsoft Excel.

Загальні висновки стосовно результатів регресійно-кореляційного аналізу обсягу валових страхових премій в Україні за 2022 рік, який був проведений за допомогою програми для роботи з електронними таблицями Microsoft Excel наведені у табл. 3.1 (для трьохфакторної лінійної регресійної моделі).

З табл. 3.1 можемо бачити, що в ході проведеного регресійно-кореляційного аналізу було припущено, що обсяг надходження валових страхових премій з ризикового страхування безпосередньо залежить від регіональних факторів розвитку цієї частки ринку, а саме: кількості легкових автомобілів у приватній власності, кількості потенційних страхувальників (юридичних осіб) та чисельності наявного населення України.

Було визначено, що рівняння регресії у цілому та коефіцієнт при X_3 є статистично значущими. Коефіцієнт при X_1 та коефіцієнт при X_2 виявились статистично не значущими.

Залежність Y від факторів X_1, X_2 та X_3 охарактеризована як дуже висока через те, що 95,2 % зміни обсягу надходження валових страхових премій пояснюється зміною зазначених факторів (кількості легкових автомобілів у приватній власності, кількості потенційних страхувальників (юридичних осіб) та чисельності наявного населення України), а 4,8 % - іншими факторами.

Узагальнюючи зроблені висновки, можна оцінити якість побудованої моделі як не дуже надійну, тому рекомендувати використовувати її для аналізу

обсягу надходження валових страхових премій з ризикового страхування країни не варто.

Таблиця 3.1

Загальні висновки за результатами регресійно-кореляційного аналізу обсягу валових страхових премій в Україні за 2021 рік
(трьохфакторна лінійна регресійна модель)

Показник	Значення	Висновок
1	2	3
Коефіцієнти рівняння регресії		
Вільний член рівняння регресії	122,987	Цей параметр має лише розрахункове значення.
Коефіцієнт при X_1	0,415	Зі збільшенням кількості автомобілів у приватній власності на 1 тис. од., обсяг надходження валових страхових премій збільшується в середньому на 0,396 млн. грн..
Коефіцієнт при X_2	0,000828	Зі збільшенням кількості об'єктів ЄДРПОУ на 1 од., обсяг надходження валових страхових премій збільшується в середньому на 828 тис. грн..
Коефіцієнт при X_3	0,000680	Зі збільшенням кількості наявного населення на 1 ос., обсяг надходження валових страхових премій збільшується в середньому на 680 тис. грн..
Рівняння регресії	$Y_1 = 122{,}987 + 0{,}415X_1 + 0{,}001X_2 + 0{,}001X_3$	
Кількість спостережень	25	$25 > 4*4 = 16$ – кількість спостережень достатня
F - статистика	99,65446018	P - значення < 0,05, отже можна стверджувати, що побудована лінійна модель регресії є значущою.
P - значення для F	1,45271E-12	

Продовження табл. 3.1

1	2		3
t - статистика і P - значення	t	P	
Вільний член	1,548708663	0,003912659	P - значення < 0,05 – коефіцієнт є статистично значущим.
Коефіцієнт при X_1	0,761328643	0,163425973	P - значення > 0,05 – коефіцієнт є статистично не значущим.
Коефіцієнт при X_2	0,551881699	0,586855099	P - значення > 0,05 – коефіцієнт є статистично не значущим.
Коефіцієнт при X_3	9,047298924	1,8373E-08	P - значення < 0,05 – коефіцієнт є статистично значущим.
Коефіцієнт кореляції	0,975856845		Зв'язок між результативною ознакою та зазначеними факторами є дуже високим.
Коефіцієнт детермінації	0,952296582		95,2 % зміни обсягу надходження валових страхових премій пояснюється зміною зазначених факторів, а 4,8 % - іншими факторами.

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14, 20]

Загальні висновки стосовно результатів регресійно-кореляційного аналізу обсягу валових страхових премій в Україні за 2022 рік, який був проведений за допомогою програми для роботи з електронними таблицями Microsoft Excel наведені у табл. 3.2 (для однофакторної лінійної регресійної моделі).

З табл. 3.2 можемо бачити, що в ході проведеного регресійно-кореляційного аналізу було припущено, що обсяг надходження валових страхових премій з ризикового страхування безпосередньо залежить від певного

регіонального фактору розвитку цієї частки ринку, а саме чисельності наявного населення України.

Таблиця 3.2

Загальні висновки за результатами регресійно-кореляційного аналізу обсягу валових страхових премій в Україні за 2021 рік
(однофакторна лінійна регресійна модель)

Показник	Значення		Висновок
Коефіцієнти рівняння регресії			
Вільний член рівняння регресії	154,188		Цей параметр має лише розрахункове значення.
Коефіцієнт при X_1	0,000729		Зі збільшенням кількості наявного населення на 1 ос., обсяг надходження валових страхових премій збільшується в середньому на 729 тис. грн..
Рівняння регресії	$Y_2 = 154{,}188 + 0{,}001X_1$		
Кількість спостережень	25		$25 > 4*4 = 16$ – кількість спостережень достатня
F - статистика	373,0565953		P - значення < 0,05, отже, побудована модель є значущою.
P - значення для F	1,03263E-15		
t - статистика і P - значення	t	P	
Вільний член	2,220671267	0,00365036	P - значення < 0,05 – коефіцієнт є значущим.
Коефіцієнт при X_1	19,31467306	2,0326E-15	P - значення < 0,05 – коефіцієнт є значущим.
Коефіцієнт кореляції	0,97052949		Зв'язок між результативною ознакою та зазначеними факторами є дуже високим.
Коефіцієнт детермінації	0,94192749		94,2 % зміни результативної ознаки пояснюється зміною зазначених факторів, а 5,8 % - іншими факторами.

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14, 20]

Було визначено, що рівняння регресії у цілому та коефіцієнт при X_1 є статистично значущим.

Залежність Y від фактору X_1 була охарактеризована як дуже висока через те, що 94,2 % зміни обсягу надходження валових страхових премій пояснюється зміною зазначеного фактору (чисельності наявного населення України), а 5,8 % - іншими факторами.

Узагальнюючи зроблені висновки, можна оцінити якість побудованої моделі як надійну і рекомендувати використовувати її для аналізу обсягу надходження валових страхових премій з ризикового страхування країни.

3.2. Оцінка ризиків процесу цифровізації страхового ринку та шляхів їх мінімізації

У сучасних умовах розвитку фінансового сектору процес впровадження нових цифрових технологій у процес функціонування страхових компаній виступає однією з найважливіших тенденцій, що характеризує конкурентоспроможність, ефективність і стійкість вітчизняного страхового ринку. Цей процес головним чином дає змогу страховикам підвищити швидкість обслуговування, покращити клієнтський досвід та зменшити витрати на операційні процеси.

Реалізація цифрових технологій в процесі функціонування страхових компаній охоплює впровадження ІТ-рішень в усі ключові елементи страхового бізнесу, таких, як маркетинг, продажі, регулювання збитків, облік, аналітика, управління персоналом та ін.. Така масивна трансформація діяльності компаній супроводжується виникненням нових типів ризиків, які раніше не були притаманні традиційному страховому ринку країни.

Загалом ризики цифровізації на технічно-інформаційні, фінансово-економічні, право-регуляторні та репутаційні [21].

Технічно-інформаційні ризики – це ризики, які пов’язані з перебоями у роботі цифрових систем, втратою даних, недосконалістю програмного чи

апаратного забезпечення, кібератаками тощо. Вони виникають у разі несанкціонованого доступу до персональних або фінансових даних клієнтів, витоку інформації та відсутності належного захисту даних.

Такі ризики є одним із найсерйозніших викликів для страхового ринку країни так як страхові компанії оперують великими масивами персональних і фінансових даних, що робить їх привабливою мішенню для зловмисників.

До типових проявів технічних ризиків відносять:

- злам інформаційних систем і витік конфіденційних даних клієнтів;
- блокування серверів та вимагання викупу (ransomware-атаки);
- підробка електронних полісів;
- маніпуляції з цифровими підписами та електронними платіжками.

За даними міжнародної компанії Allianz (Allianz Risk Barometer, 2024), кіберризики посідають перше місце серед глобальних бізнес-ризиків. Тому для вітчизняних страховиків це означає необхідність приділити увагу розробці систем кіберзахисту, регулярного аудиту безпеки та впровадження необхідних політик реагування на інциденти [21].

Фінансово-економічні ризики – це ризики, які зумовлені високими витратами на впровадження цифрових технологій, неефективністю інвестицій у ІТ-інфраструктуру, а також можливими втратами через технічні збої або шахрайські дії. До таких ризиків прийнято відносити придбання невідповідного програмного забезпечення та відсутність інтеграції між системами CRM, бухгалтерського обліку та онлайн-платформ страхових компаній. Все це знижує ефективність роботи страховиків та призводить до ускладнення клієнтської взаємодії.

Впровадження нових ІТ-рішень за підтримки сучасних цифрових технологій вимагає значних фінансових інвестицій у розробку, інтеграцію та технічну підтримку цифрових систем. За оцінками Світового банку, середня частка ІТ-витрат у страховому секторі розвинених країн сягає 10 % від загальних операційних витрат. Для українських компаній цей показник є критичним, оскільки рівень капіталізації більшості страховиків обмежений [22].

Право-регуляторні ризики – це ризики, які пов’язані з неврегульованістю законодавчої бази щодо використання цифрових технологій, електронних документів, електронного підпису, а також з можливими проблемами та ускладненнями стосовно обробки персональних даних.

Хоча законодавство України у сфері страхування та цифрових технологій активно оновлюється, проте воно ще не повною мірою відповідає європейським стандартам. Зокрема, існує доволі багато невизначеності у процесах, які стосуються юридичної сили електронних договорів страхування, правил зберігання цифрових даних і баз персональної інформації та відповідальності сторін у разі технічних збоїв чи втрати інформації [22].

Важливою проблемою є також узгодження національного законодавства з вимогами GDPR (General Data Protection Regulation), яке регулює обробку персональних даних у країнах ЄС. Недотримання цих норм може призвести до штрафів і обмежень діяльності компаній, що співпрацюють із міжнародними партнерами [22].

Але, варто зазначити, що в останні роки державне управління почало активно займатися вирішенням цих питань, так як розуміє перевагу та великий майбутній потенціал ринку страхування країни.

Репутаційні ризики – це ризики, які виникають у разі публічних інцидентів із безпекою даних, збоїв у роботі онлайн-сервісів або негативних відгуків клієнтів. Вони охоплюють недовіру клієнтів до цифрових технологій, небажання користуватися електронними сервісами та страх перед кібершахрайством.

У цифровому середовищі репутаційні втрати поширюються швидко. Один випадок витоку даних або технічний збій у мобільному застосунку може спричинити масовий відтік клієнтів і падіння довіри.

Також варто зазначити, що негативний клієнтський досвід, такий як складність користування сайтом чи затримка при онлайн-врегулюванні будь-якого поточного питання формує у споживачів недовіру до цифрових інновацій, що гальмує процес цифровізації страхового ринку країни в цілому.

Зрозуміло, що всі перелічені ризики мають негативний вплив як на діяльність страховиків, так і на рівень довіри споживачів страхових послуг. Тому ефективне управління цими загрозами є ключовим чинником забезпечення сталого розвитку страхового ринку в умовах цифрової економіки.

Задля зниження негативного впливу ризиків цифрової трансформації на функціонування своїх компаній державне управління та самі страховики мають впроваджувати системний підхід до управління ризиками процесу цифровізації, який включає в себе необхідні заходи, які перелічені у табл. 3.1.

В цілому управління ризиками процесу цифровізації страхового ринку полягає в тому, що присутня гостра необхідність вживання комплексних заходів задля мінімізації можливих загроз та забезпечення стійкості бізнесу страховиків на вітчизняному страховому ринку.

З наведених даних з табл. 3.1 можна зробити висновок, що застосування перелічених заходів допомагає страховикам успішно долати ризики й складнощі, пов’язані зі стрімким процесом цифровізації страхового ринку та забезпечити стабільну та безпечну діяльність своїх компаній в умовах нового технологічного середовища.

Тому ті страховики, які готові до введення змін в процес свого функціонування та активно впровадження нових цифрових технологій будуть мати безперечну конкурентну перевагу на страховому ринку України.

Також з табл. 3.1 можна зробити висновок, що людський фактор є ключовим елементом успішної цифровізації, тому страховим компаніям важливо створювати єдині стандарти клієнтського обслуговування у цифровому середовищі, орієнтовані на простоту, зручність і довіру клієнтів.

А державне управління, в свою чергу, має забезпечити гармонізацію українського законодавства з європейськими стандартами у сфері цифрової економіки, так як процес цифровізації страхового ринку є об’єктивною необхідністю та являє собою необхідну передумову стабільності, надійності й конкурентоспроможності страхового ринку України.

Таблиця 3.1

Заходи задля мінімізації ризиків процесу цифровізації страхового ринку

Захід	Необхідні складові заходу
Забезпечення кібербезпеки та захисту інформації	- створення багаторівневих систем захисту (Firewall, IDS/IPS, антивірусні програми, шифрування даних, тощо); - регулярне оновлення програмного забезпечення і його тестування на вразливості; - впровадження політики Zero Trust Security (принципу недовіри до будь-яких користувачів чи пристроїв за замовчуванням); - навчання персоналу правилам інформаційної безпеки; - страхування кіберризиків (Cyber Insurance) як інструмент фінансового захисту від можливих збитків.
Ефективне фінансове планування цифрової трансформації	- проведення економічного обґрунтування інвестицій у цифрові поректи; - використання гнучких моделей управління (Agile, Lean); - залучення фінтех-партнерів або участь у галузевих цифрових екосистемах; - застосування хмарних рішень (cloud computing) для оптимізації витрат на ІТ-інфраструктуру.
Удосконалення нормативно-правової бази	- оновлення Закон України «Про страхування», передбачивши положення щодо електронних договорів; - створення єдині стандарти з кіберзахисту у фінансовому секторі; - запровадження системи державного моніторингу інцидентів кібербезпеки; - забезпечення взаємодії НБУ, Мінцифри та ЛСОУ у формуванні єдиної стратегії цифрового розвитку страхового ринку.
Розвиток кадрового потенціалу та цифрової грамотності	- впровадження програми навчання для працівників страхових компаній з ІТ-технологій, аналітики даних і цифрових сервісів; - стимулювання підвищення кваліфікації через галузеві семінари, тренінги, сертифікації; - впровадження освітніх кампаній для клієнтів щодо безпечного користування онлайн-сервісами.
Репутаційний менеджмент і підвищення довіри клієнтів	- надання пильної уваги прозорості комунікації; - швидке реагування на скарги; - надання відкритого інформування про безпеку даних.

Джерело: побудовано автором за даними [23]

Цифрова трансформація, головним чином, є перетворенням бізнес-процесів за допомогою цифрових технологій, які значною мірою впливають на поведінку споживачів страхових послуг через швидкість обробки інформації та інноваційні методи управління.

Тому для успішної конкурентоспроможності страховиків на ринку страхування України необхідно визначити фактори, які стимулюють зростання інтересу до цифрових технологій у цій галузі та сприяють їх розвитку (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Фактори, що стимулюють зростання інтересу до цифрових технологій у сфері страхування

Фактор	Тлумачення
Зростання потреб клієнтів	Сучасні клієнти мають високі очікування стосовно швидкості, зручності та персоналізації в обслуговуванні, що стимулює компанії використовувати новітні технології задля покращення своїх послуг.
Зростання обсягу даних	Велика кількість доступних даних дозволяє страховикам використовувати аналітичні технології задля розуміння ризиків, оцінки клієнтських потреб та прогнозування збитків.
Розвиток штучного інтелекту	Штучний інтелект допомагає автоматизувати процеси підписання полісів, оцінювання ризиків та врегулювання збитків, що підвищує ефективність та знижує витрати.
Цифрова безпека	Зростання цифрових загроз стимулює страхові компанії вдосконалювати свої системи цифрової безпеки та захисту даних клієнтів.
Нормативно-правове регулювання	Нові правила, впроваджені регуляторами, змушують страхові компанії використовувати цифрові технології задля дотримання нормативних вимог.
Інвестування	Доступ до фінансування та інвестицій грає важливу роль у розвитку InsurTech, оскільки це дозволяє впроваджувати нові цифрові технології та розширювати свої послуги.

Джерело: побудовано автором за даними [24]

Досконалий аналіз факторів, перелічених в табл. 3.2, страховими компаніями дозволить ефективно впроваджувати нові цифрові технології та забезпечувати успішну адаптацію страховиків до змін у сфері страхування.

3.3. Аналіз закордонного досвіду процесу цифровізації страхового ринку та його впровадження в Україні

Процес цифровізації визнано одним із ключових інструментів модернізації глобального страхового ринку, який за останні роки пройшов шлях від фрагментарної автоматизації окремих бізнес-процесів до комплексної трансформації бізнес-моделей, клієнтського досвіду та систем управління ризиками.

Провідні країни світу демонструють, що цифрові технології не лише підвищують ефективність діяльності страхових компаній, а й створюють можливості для розвитку нових продуктів, зміцнюють довіру споживачів та стимулюють конкуренцію.

Україна також інтегрується у глобальні тенденції цифрового розвитку фінансового сектора, що проявляється у зростанні частки онлайн-продажів, впровадженні електронних полісів, розвитку мобільних застосунків та впровадженні регуляторних ініціатив. Однак, рівень цифрової зрілості українського страхового ринку наразі суттєво відстає від рівня розвинених країн, що потребує аналізу міжнародного досвіду та визначення можливостей його адаптації [25].

Задля впровадження закордонного досвіду процесу цифровізації страхового ринку у процес функціонування вітчизняного варто розглянути головні його переваги у провідних країнах світу (табл. 3.3).

З табл. 3.3 можемо бачити, що країни, які входять у склад Європейського Союзу головним чином характеризується інтегрованим підходом до цифрової трансформації. Тут цифровізація страхового ринку реалізується на основі

стратегічних документів і стандартів, сформованих Європейським органом з нагляду за страхуванням та пенсійним забезпеченням (EIOPA). Цей орган в основному наголошує на необхідності поєднання інновацій із захистом споживачів, та акцентує свою увагу на вимогах прозорості алгоритмів та недопущенні дискримінації при оцінці ризику [26].

Цей підхід може бути корисним для України з точки зору формування регуляторної бази використання штучного інтелекту у процесі функціонування вітчизняного страхового ринку. А, оскільки український законодавчий курс спрямований на імплементацію норм ЄС, впровадження методів європейської моделі функціонування страхового ринку має великий потенціал.

Таблиця 3.3

Переваги процесу цифрової трансформації у провідних країнах світу

Групування країн	Переваги цифрової трансформації
ЄС	- розвиток онлайн-каналів продажів і електронної ідентифікації клієнтів; - впровадження технологій великих даних, машинного навчання та алгоритмічного ціноутворення; - застосування телематики та IoT у автострахуванні; - цифрове врегулювання збитків, включаючи дистанційні огляди, відеофіксацію та мобільні застосунки.
США та Канада	- високий рівень проникнення insurtech-стартапів; - широке застосування API та відкритих платформ; - перехід традиційних страховиків до моделі «цифрового хабу»; - активне використання аналітики даних для динамічного ціноутворення.
Азія	- використання супердодатків (super apps) для дистрибуції страхових продуктів; - впровадження технологій штучного інтелекту у врегулювання збитків (автоматичний аналіз фото, відео); - розвиток parametric insurance на основі потокових даних; - високий рівень кіберготовності страхових компаній.

Джерело: побудовано автором за даними [26]

Сполучені Штати Америки та Канада головним чином роблять акцент у своїй діяльності на InsurTech та гібридні бізнес-моделі. Тому північноамериканські країни демонструють одну з найвищих швидкостей впровадження цифрових технологій у страховому секторі. Для них ключовими напрямами вдосконалення є партнерські моделі між страховиками та технологічними компаніями, що дозволяють швидко запускати нові продукти без повного оновлення внутрішніх систем [26].

Для українського страхового ринку така модель є актуальною через те, що страхових компаній країни мають доволі обмежені ресурси. Але, через те, що український ринок має нижчу інвестиційну ємність, американську модель функціонування страхового ринку вдасться впровадити в процес функціонування вітчизняного страхування лише частково.

Для країн Азії є характерними швидкі інновації та повна інтеграція з державними ініціативами. Страхові ринки Китаю, Сінгапуру та Південної Кореї є одними з найбільш технологічно розвинених ринків страхування у світі через те, що у цих країнах спільні ініціативи держави та бізнесу є головною основою цифрової трансформації [26].

Для українського страхового ринку буде корисним досвід Сінгапуру стосовно формування єдиних цифрових стандартів взаємодії страховиків з державними сервісами. Тому буде доцільним перейняти азійські моделі стосовно інтеграції страховиків з державними цифровими платформами.

Варто зазначити, що у процесі адаптації закордонних практик у процес функціонування вітчизняного ринку страхування важливо врахувати поточний його стан та оцінити його цифрову зрілість.

Український цифровий страховий ринок має наступні характеристики:

– високий рівень цифровізації окремих продуктів (е-ОСЦПВ);

– розвиток сервісів самообслуговування в окремих компаніях (особисті кабінети, мобільні додатки);

– достатня цифрова готовність споживачів завдяки екосистемі «Дія»;

– нерівномірність технологічної модернізації між компаніями;

– обмежена інтеграція з державними реєстрами (лише у певних сегментах);

– недостатній регуляторний супровід використання ШІ [27].

Перелічені особливості цифрового страхового ринку України дають змогу визначити можливості й обмеження для впровадження міжнародних підходів у процес його функціонування.

Виходячи з цього, можна зробити висновок, що Україна може адаптувати європейські підходи наступними методами, які містяться у табл. 3.4..

Табл. 3.4

Методи впровадження моделей функціонування страхового ринку провідних країн світу у вітчизняне страхування

Модель	Метод впровадження
Європейська модель	- створення регуляторної рамки використання ШІ у ціноутворенні та врегулюванні збитків; - гармонізація вимог з кібербезпеки з європейськими (NIS2, DORA); - підтримка insurtech та sandboxes (дозволяє тестувати інновації без ризику порушення законодавства)
Американська модель	- партнерство з InsurTech; - впровадження хмарних сервісів і автоматизації; - модернізація CRM і систем управління даними; - запуск телематичних програм та parametric insurance; - використання AI у виявленні шахрайства та аналізі збитків.
Азійська модель	- інтеграція страхових сервісів у «Дію»; - спрощена ідентифікація; - автоматичне підтягування даних з реєстрів.

Джерело: побудовано автором за даними [28]

Аналіз міжнародного досвіду свідчить, що цифровізація страхового ринку є стратегічною необхідністю, яка визначає майбутнє не лише окремих компаній, а й усієї галузі. Розвинені країни демонструють різні моделі цифрової трансформації, однак усі вони базуються на спільних принципах: клієнтоорієнтованість, технологічні інновації, прозоре регулювання та високий рівень кібербезпеки [29].

Україна має значний потенціал для впровадження інновацій завдяки розвинутій цифровій інфраструктурі, досвіду електронних сервісів та поступовій гармонізації з європейським законодавством. Використання міжнародних практик дозволить не лише модернізувати галузь, але й підвищити її стійкість, конкурентоспроможність та рівень довіри споживачів.

Висновки до розділу

Третій розділ даної роботи присвячено напрямкам вдосконалення та перспективам розвитку цифрового страхового ринку України.

У першому пункті даного розділу було проведено регресійно-кореляційний аналіз факторів розвитку ринку ризикового страхування. В ході виконання цього аналізу було встановлено, що обсяг надходження валових страхових премій з ризикового страхування безпосередньо залежить від певного регіонального фактору розвитку цієї частки ринку, а саме чисельності наявного населення України.

Цю залежність було охарактеризовано як дуже високу через те, що 94,2 % зміни обсягу надходження валових страхових премій пояснюється зміною зазначеного фактору (чисельності наявного населення України), а 5,8 % - іншими факторами.

Тому звідси було зроблено висновок, що якість побудованої моделі оцінено як надійну та рекомендовано її застосування для аналізу обсягу надходження валових страхових премій з ризикового страхування країни.

У другому пункті даного розділу було розглянуто ризики процесу цифровізації страхового ринку України та шляхи їх мінімізації. В ході цього аналізу було виявлено та охарактеризовано основні групи ризиків, з якими зіштовхується у процесі свого функціонування вітчизняний цифровий ринок страхування. Також було визначено заходи задля зниження негативного впливу ризиків цифрової трансформації на діяльність страхового ринку країни. Було зроблено висновок, що управління ризиками цифровізації є необхідною передумовою стабільності, надійності й конкурентоспроможності страхового ринку України у довгостроковій перспективі.

Також були зазначені фактори, які стимулюють зростання інтересу до цифрових технологій у галузі вітчизняного страхування та сприяють їх розвитку. Було зроблено висновок, що досконалий аналіз цих факторів страховими компаніями країни дозволить ефективно впроваджувати нові цифрові технології та забезпечувати успішну адаптацію страховиків до змін у сфері страхування.

У третьому пункті даного розділу було розглянуто та досліджено закордонний досвід процесу цифровізації страхового ринку та його впровадження в Україні. Було визначено та розглянуто основні характеристики та переваги провідних країн світу в діяльності їх цифрового ринку страхування.

Також було перелічено особливості цифрового страхового ринку України, які дають змогу визначити можливості й обмеження для впровадження міжнародних підходів у процес його функціонування. Виходячи з цього було зазначено методи реалізації моделей функціонування страхового ринку провідних країн світу у процес функціонування вітчизняного страхування.

Звідси було зроблено висновок, що використання міжнародних практик дозволить не лише модернізувати страховий ринок країни, але й підвищити його стійкість, конкурентоспроможність та рівень довіри споживачів.

ВИСНОВКИ

В ході дипломної роботи було проведено статистичне дослідження та аналіз цифрових трансформацій страхового ринку України.

Перший розділ даної роботи присвячено аналізу теоретичних основ функціонування, розвитку та подальшого вдосконалення процесу цифровізації роботи страхового ринку.

У першому пункті даного розділу було розглянуто сутність цифрового страхового ринку. Було зазначено, що цифровий страховий ринок являє собою інтегровану систему взаємодії страхових компаній, клієнтів, посередників та регуляторних органів на основі цифрових технологій. Також було визначено, що він ґрунтується на застосуванні таких допоміжних технологій, як: цифрові платформи, автоматизовані системи, онлайн-сервіси та інтелектуальна аналітика даних. На основі цього було зроблено висновок, що ключові концепції цифрового страхового ринку зосереджені на інтеграції передових цифрових технологій для трансформації традиційних практик страхування.

Визначено та розглянуто кожен з основних принципів функціонування цифрового страхового ринку. На основі цього було зроблено висновок, що ці фактори є базою для подальшої цифрової трансформації страхування в Україні та інтеграції у міжнародний цифровий фінансовий простір.

У другому пункті даного розділу було розглянуто та досліджено процес становлення та розвитку цифрового страхового ринку України. Було зазначено, що цифровізація виступає основним чинником модернізації вітчизняного страхування, формуючи нову структуру ринку, нові моделі взаємодії з клієнтами, а також нові інструменти оцінки і управління ризиками. Звідси було зроблено висновок, що страхові компанії вимушені адаптуватися до нової реальності, у якій переважають цифрові комунікації, клієнтоорієнтовані рішення, автоматизація внутрішніх процесів та використання великих даних.

Також було визначено тенденції та закономірності розвитку цифрового страхового ринку України. В результаті чого було зроблено висновок, що вони

свідчать про глибоку перебудову страхового сектора країни відповідно до вимог цифрової економіки.

Було зазначено, що Україна демонструє високі темпи цифрової трансформації, активно впроваджує інновації та формує конкурентне цифрове середовище. В результаті чого було зроблено висновок, що у контексті євроінтеграційних процесів цифровий страховий ринок продовжує активно гармонізуватися з європейськими стандартами, що формує основу для його подальшого розвитку та інтеграції у світову фінансову екосистему.

У третьому пункті даного розділу було розглянуто та охарактеризовано сучасні технологій, які використовуються у процесі цифровізації страхового ринку. В результаті чого було зроблено висновок, що вони сприяють оптимізації операційних процесів, підвищенню рівня задоволеності клієнтів, зменшенню ризиків шахрайства та розвитку інноваційних цифрових продуктів.

Також було зазначено, що стратегічне впровадження цифрових рішень є життєво важливим для страховиків, задля того, щоб залишатися конкурентоспроможними, адаптуватися до швидкозмінних ринкових умов та використовувати потенціал зростання цифрової економіки. Тому було зроблено висновок, що цифрові технології являють собою фундамент для побудови цифрового страхового ринку, який базується на прозорості, швидкості, автоматизації та клієнтоорієнтованості.

Другий розділ даної роботи присвячено аналізу сучасного стану та тенденцій розвитку процесу цифровізації страхового ринку України.

Було зазначено, що останнім часом процес функціонування страхового ринку України майже повністю перейшов на онлайн-режим. Тому можна стверджувати, що наведені основні показники діяльності вітчизняного ринку страхування за останні 5 років були отримані страховими компаніями за допомогою впровадження та вдосконалення у своїй діяльності цифрових технологій.

У першому пункті даного розділу було проведено оцінку інтенсивності та динаміки розвитку страхового ринку України за період 2020 – 2024 рр.. В ході

цього дослідження було побудовано та проаналізовано ряди динаміки кожного з основних показників діяльності ринку страхових послуг країни, а саме: загальних активів страховиків, валових страхових премій, валових страхових виплат та страхових резервів.

Також в ході цього аналізу було визначено та доведено, що зменшення загальної кількості страхових компаній на страховому ринку України не несе негативного впливу на процес його подальшого розвитку. Цей висновок було зроблено за допомогою дослідження тенденцій розвитку основних показників діяльності ринку страхових послуг країни, які, головним чином, мають тенденцію до покращення.

У другому пункті даного розділу було проведено аналіз показників діяльності ринку ризикового страхування України за період 2020 – 2024 рр.. В ході цього дослідження було виявлено сутність частки ринку ризикового страхування та побудовано та проаналізовано ряд динаміки розподілу валових страхових премій серед TOP-5 найбільших страхових компаній з ризикового страхування в Україні за період 2020 – 2024 рр..

Задля більш поглибленого дослідження було побудовано та проаналізовано ряди динаміки кожного з основних показників діяльності частки ринку ризикового страхування країни, а саме: валових страхових премій та валових страхових виплат.

В ході цього аналізу також було визначено та досліджено структуру обсягів надходження цих показників на ринок ризикового страхування України за період 2020 – 2022 рр.. Більш детальне дослідження структури кожного з показників було проведено за допомогою коефіцієнтів структурних зрушень.

За допомогою проведеного аналізу було доведено, що частка ринку ризикового страхування має великий вплив та значущість для діяльності страхового ринку України в цілому. Тому на підставі цього дослідження було зроблено висновок, що розвиток страхового ринку України найближчим часом буде значно залежати від функціонування ринку ризикового страхування країни.

У третьому пункті даного розділу було проведено оцінку впливу процесу цифровізації страхового ринку на рівень задоволеності споживачів страхових послуг.

В ході цього дослідження були виявлені та проаналізовані показники задоволеності споживачів страхових послуг на страховому ринку України за період 2020 – 2024 рр..

В ході проведеного дослідження було зроблено висновок, що кожен із розглянутих показників має дуже чітку тенденцію до зростання, що є позитивним для процесу цифровізації страхового ринку країни в цілому.

Задля більш поглибленого дослідження було побудовано та проаналізовано ряди динаміки кожного з основних показників задоволеності споживачів страхових послуг на страховому ринку України за період 2020 – 2024 рр..

На підставі цього дослідження було зроблено висновок, що процес цифровізації страхового ринку країни є не лише інструментом вдосконалення бізнес-стратегій страхових компаній, але й чинником, який сприяє нарощуванню клієнтської бази. Тому швидка адаптація страховиків до нових цифрових процесів являє собою ключовий фактор як вдалої конкурентоспроможності компанії, так і стійкості та привабливості ринку страхових послуг в цілому.

Третій розділ даної роботи присвячено напрямкам вдосконалення та перспективам розвитку цифрового страхового ринку України.

У першому пункті даного розділу було проведено регресійно-кореляційний аналіз факторів розвитку ринку ризикового страхування. В ході виконання цього аналізу було встановлено, що обсяг надходження валових страхових премій з ризикового страхування безпосередньо залежить від певного регіонального фактору розвитку цієї частки ринку, а саме чисельності наявного населення України.

Цю залежність було охарактеризовано як дуже високу через те, що 94,2 % зміни обсягу надходження валових страхових премій пояснюється зміною зазначеного фактору (чисельності наявного населення України), а 5,8 % - іншими

факторами. Тому звідси було зроблено висновок, що якість побудованої моделі оцінено як надійну та рекомендовано її застосування для аналізу обсягу надходження валових страхових премій з ризикового страхування країни.

У другому пункті даного розділу було розглянуто ризики процесу цифровізації страхового ринку України та шляхи їх мінімізації. В ході цього аналізу було виявлено та охарактеризовано основні групи ризиків, з якими зіштовхується у процесі свого функціонування вітчизняний цифровий ринок страхування. Також було визначено заходи задля зниження негативного впливу ризиків цифрової трансформації на діяльність страхового ринку країни. Було зроблено висновок, що управління ризиками цифровізації є необхідною передумовою стабільності, надійності й конкурентоспроможності страхового ринку України у довгостроковій перспективі.

Також були зазначені фактори, які стимулюють зростання інтересу до цифрових технологій у галузі вітчизняного страхування та сприяють їх розвитку. Було зроблено висновок, що досконалий аналіз цих факторів страховими компаніями країни дозволить ефективно впроваджувати нові цифрові технології та забезпечувати успішну адаптацію страховиків до змін у сфері страхування.

У третьому пункті даного розділу було розглянуто та досліджено закордонний досвід процесу цифровізації страхового ринку та його впровадження в Україні. Було визначено та розглянуто основні характеристики та переваги провідних країн світу в діяльності їх цифрового ринку страхування.

Також було перелічено особливості цифрового страхового ринку України, які дають змогу визначити можливості й обмеження для впровадження міжнародних підходів у процес його функціонування. Виходячи з цього було зазначено методи реалізації моделей функціонування страхового ринку провідних країн світу у процес функціонування вітчизняного страхування.

Звідси було зроблено висновок, що використання міжнародних практик дозволить не лише модернізувати страховий ринок країни, але й підвищити його стійкість, конкурентоспроможність та рівень довіри споживачів.

Також в роботі було зроблено наголос на те, що на сучасному етапі розвитку глобальної економіки цифровізація страхового ринку виступає одним із ключових факторів його трансформації та зростання. Було зазначено, що швидкий розвиток технологій, зміна поведінки споживачів, зростання ролі великих даних та дистанційних каналів взаємодії зумовлюють появу нових бізнес-моделей у страховому секторі. Таким чином традиційні страхові продукти поступово доповнюються цифровими сервісами, інноваційними рішеннями на основі штучного інтелекту, телематики та мобільних платформ, що значно змінює структуру конкурентного середовища.

Також було розглянуто глобальні тренди, які засвідчують, що протягом найближчих років цифрове страхування стане домінуючим сегментом ринку, а рівень його проникнення зростатиме у всіх країнах світу. Було зазначено, що цифровізація створює нові можливості для страховиків, підвищує прозорість ринку та сприяє формуванню клієнтоорієнтованих сервісів.

Також було розглянуто перспективи цифрового страхування у світі та в Україні, які визначаються комплексом технологічних, економічних і соціальних чинників. Звідси було зроблено висновок, що у глобальному масштабі цифровізація дозволяє страховим компаніям підвищити ефективність, створити нові продукти, забезпечити клієнтоорієнтованість та мінімізувати витрати.

Було зазначено, що для України цифрове страхування є не лише інструментом оптимізації ринку, а й стратегічною необхідністю в умовах воєнних ризиків та економічної нестабільності. Його розвиток сприятиме підвищенню довіри населення до страхових інститутів, залученню інвестицій, інтеграції до європейського фінансового простору та створенню стійких фінансових механізмів захисту громадян і бізнесу. Цей процес здійснюється завдяки державним сервісам, зростанню попиту на онлайн-поліси та розвитку InsurTech-рішень. Тому можна стверджувати, що перспективи цифрового страхування України залишаються дуже високими, особливо з огляду на швидку та суттєву цифрову трансформацію держави й бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дубина М., Козлянченко О. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2019. № 3(19). С. 21–32.

2. Приказюк Н., Моташко Т. Роль інтернету в реалізації страхових послуг. *Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка.* 2020. № 3 (156). С. 45–51.

3. Блажко О. О. Вплив цифрових технологій на розвиток страхового бізнесу. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ.* 2023. № 4(36). С. 291-301.

4. Гавадзин Н.О., Запухлий Р. І., Григорська Н.М., Гребенюк Н.В. Цифровізація страхування. *Науковий вісник Ужгородського національного університету.* 2023. № 48. С. 14-17.

5. Панченко, О., Садчикова, І. Вплив цифрових технологій на розвиток страхового бізнесу. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2022. С. 291-301.

6. Шубенко І. А. Тенденції діджиталізації на страховому ринку України. *Бізнес Інформ.* 2020. № 2. С. 273–279.

7. Самошкіна І. Д. Розвиток діджиталізації страхового ринку України. *Економіка суспільства.* 2022. № 41.

8. Онишко С.В., Богріновцева Л.М., Ключка О. В. Трансформація страхового ринку України в умовах сьогодення. *Інтернаука. Серія: Економічні науки.* 2023. №9.

9. Попова Л. В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні. *Проблеми сучасних трансформацій.* 2022. № 5. С. 2–4.

10. Татаринцева Ю., Строков Є. Сучасні інформаційні технології у страхування: аналіз переваг та недоліків. *Вісник Національного технічного університету Харківський політехнічний інститут (економічні науки).* 2023. №5. С. 80-83.

11. Чуницька І., Богріновцева, Л., Ключка О. Аналіз впливу сучасних технологій на розвиток страхового бізнесу в Україні. *Актуальні питання економічних наук.* 2025. №7.

12. Forinsurer – журнал про страхування та InsurTech. *FORINSURER: Форіншурер – журнал про страхування та InsurTech.* URL: https://forinsurer.com/ (дата звернення: 21.11.2025).

13. Національна асоціація страховиків України. *Національна асоціація страховиків України.* URL: https://www.nasu.com.ua/ (дата звернення: 21.11.2025).

14. Національний банк України. *Національний банк України.* URL: https://bank.gov.ua/ (дата звернення: 21.11.2025).

15. Попко О., Філатов В. *Персоналізація в сучасному маркетингу та її вплив на лояльність клієнтів. Економіка та суспільство.* 2023. №58.

16. Конопляникова М. Персоналізація як стратегія лояльності в електронній комерції. *Міжнародний науковий практичний журнал «Товари та ринки».* 2024. №49(1). С. 4-26.

17. Головна - Ліга страхових організацій України. *Ліга страхових організацій України.* URL: https://uainsur.com/ (дата звернення: 21.11.2025).

18. Феодович І., Кулина Г. Особливості маркетингу в страховій діяльності. *Світ фінансів.* 2022. № 4(73). С. 129–141.

19. Кондратенко Д. В. Вплив каналів реалізації страхових послуг на вибір споживачів. *Бізнес Інформ.* 2022. № 10. С. 358–361.

20. Державна служба статистики України. *Державна служба статистики України.* URL: https://www.ukrstat.gov.ua/ (дата звернення: 21.11.2025).

21. Чуницька І.І., Богріновцева Л. М. Особливості діяльності страхових компаній на фінансовому ринку України в умовах воєнного стану. *Інфраструктура ринку.* 2023. № 71. С. 251-258.

22. Качула С.В., Бєлякова К.О. Розвиток страхового ринку України в умовах воєнного стану. *Інвестиції: практика та досвід.* 2024. № 20. С. 59–64.

23. Панченко О. І., Акінчиць О. А. Загрози та виклики цифровізації ринку страхових послуг в Україні. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2025. № 1(41). С. 386–395.

24. Горбачова О. М., Петрова А. М. Цифровізація страхового ринку України: основні проблеми та перспективи в умовах воєнного стану. *Сталий розвиток економіки.* 2025. № 2 (53). С. 29–36.

25. Диба М. І., Гернего Ю. О. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні. *Фінанси України.* 2020. № 7. С. 50–63.

26. Страхові ринки світу. *Страхова справа.* 2018. № 3 (7). С. 45–47.

27. Павлова О. М. Удосконалення функціонування ринку страхових послуг в Україні із урахуванням зарубіжного досвіду. *Ефективна економіка.* 2012. № 2.

28. Страхові ринки світу: 27 країн – 27 шляхів розвитку. *Страхова справа.* 2019. № 2 (7). С. 46–71.

29. Огляд міжнародного страхового ринку. *Страхова справа.* 2019. № 2. С. 40–44.

30. Підгорний А. З., Самотоєнкова О. В. Статистика ринків: навч. посіб. Одеса: ОДЕУ, 2014. 408 с.

31. Підгорний А. З. Теорія статистики: навч. посіб. Одеса: ОДЕУ, 2001. 623 с.

32. Пошарникова С. В. Оцінка функціонування сучасного ринку накопичувального страхування в Україні / С. В. Пошарникова, Т. В. Погорєлова // Статистика – інструмент соціально-економічних досліджень : збірник наукових студентських праць. Випуск 10. Частина І. Одеса, ОНЕУ. 2024. С. 74 – 78.

33. Погорєлова Т. В., Пошарникова С.В. Моніторинг сучасних перспектив розвитку особистого страхування в Україні. Наукові проблеми господарювання на макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях. Матеріали XXII Міжнар. наук.-практ. конф., 25-26 квітня 2024 р., с. 216-218.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця

Статистичні показники ряду динаміки

Назва показника	Формула показника	
	Ланцюговий	Базисний
Абсолютний приріст	$\Delta = Y_n - Y_{n-1}$	$\Delta = Y_n - Y_0$
Темп росту	$\text{Т}_\text{р} = \frac{Y_n}{Y_{n-1}}$	$\text{Т}_\text{р} = \frac{Y_n}{Y_0}$
Темп приросту	$\text{Т}_\text{п} = \left(\frac{Y_n}{Y_{n-1}} * 100\%\right) - 100\%$	$\text{Т}_\text{п} = \left(\frac{Y_n}{Y_0} * 100\%\right) - 100\%$

Джерело: побудовано автором за даними [30, 31]

де Y_n – порівнювальний рівень ряду динаміки;

Y_{n-1} – попередній рівень ряду динаміки;

Y_0 – базисний (початковий) рівень ряду динаміки.

Додаток Б

Таблиця

Фактори розвитку ринку ризикового страхування за регіонами України за 2022 рік

Регіони	Обсяг валових страхових премій, млн. грн.	Кількість автомобілів у приватній власності, тис. од.	Кількість об'єктів ЄДРПОУ, од.	Наявне населення, ос.
	Y	X_1	X_2	X_3
Вінницька	1 337,2	124,6	32 546	1 509 515
Волинська	799,4	64,9	22 449	1 021 356
Дніпропетровська	1 935,7	245,3	100 323	3 096 485
Донецька	3 021,7	152,8	89 379	4 059 372
Житомирська	1 098,1	98,6	28 637	1 179 032
Закарпатська	945,2	84,3	20 986	1 244 476
Запорізька	1 459,3	251,1	48 232	1 638 462
Івано-Франківська	1 244,4	85,4	28 671	1 351 822
Київська	1 458,7	158,6	71 545	1 795 079
Кіровоградська	783,1	109,8	22 316	903 712
Луганська	1 951,3	154,9	39 529	2 102 921
Львівська	2 049,6	265,6	71 986	2 478 133
Миколаївська	958,5	100,2	45 312	1 091 821
Одеська	1 924,7	151,9	88 127	2 351 392
Полтавська	1 292,8	101,6	30 952	1 352 283
Рівненська	812,4	97,6	20 306	1 141 784
Сумська	956,4	99,9	17 908	1 035 772
Тернопільська	791,3	68,8	20 437	1 021 713
Харківська	2 159,7	286,3	80 001	2 598 961
Херсонська	862,9	105,9	25 643	1 001 598
Хмельницька	958,2	88,3	27 412	1 228 829
Черкаська	1 047,7	168,4	28 501	1 160 744
Чернівецька	653,2	65,6	13 406	890 457
Чернігівська	846,6	84,3	20 630	959 315
м. Київ	2 543,9	621,9	300 983	2 952 301
Усього	33 892	3 836,60	1 296 217	41 167 335

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14, 20]

Додаток В

Результати регресійно-кореляційного аналізу, зробленого за допомогою програми для роботи з електронними таблицями Microsoft Excel

Регресійна статистика					
Множинний R	0,975856845				
R-квадрат	0,952296582				
Нормований R-квадрат	0,945481808				
Стандартна помилка	146,2800800				
Спостереження	25				
Дисперсійний аналіз					
	df	*SS*	*MS*	*F*	*Значимість F*
Регресія	3	8970412,2	2990137,401	99,65446018	1,45272E-12
Залишок	21	449355,1	21397,86181		
Разом	24	9419767,3			
	Коефіцієнти	*Стандартна помилка*	*t-статистика*	*P-Значення*	*Нижні 95%*
Y-перетин	122,9865846	79,41234365	1,548708663	0,003912659	128,4365755
Змінна X 1	0,415295176	0,70299482	0,761328643	0,163425973	-0,446662576
Змінна X 2	0,000828452	0,00150114	0,551881699	0,586855099	-0,003950244
Змінна X 3	0,000680051	4,84115E-05	9,047298924	1,83734E-08	0,000579374

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14, 20]

Додаток Г

Результати регресійно-кореляційного аналізу, зробленого за допомогою програми для роботи з електронними таблицями Microsoft Excel

Регресійна статистика					
Множинний R	0,970529490				
R-квадрат	0,941927491				
Нормований R-квадрат	0,939402600				
Стандартна помилка	154,2202711				
Спостереження	25				
Дисперсійний аналіз					
	df	*SS*	*MS*	*F*	*Значимість F*
Регресія	1	8872737,8	8872737,783	373,0565953	1,03263E-15
Залишок	23	547029,5	23783,89203		
Разом	24	9419767,3			
	Коефіцієнти	*Стандартна помилка*	*t-статистика*	*P-Значеннння*	*Нижні 95%*
Y-перетин	154,1882115	69,43315464	2,220671267	0,003650363	10,55478769
Змінна X 1	0,000729639	3,77764E-05	19,31467306	1,03263E-15	0,000651493

Джерело: побудовано автором за даними [12, 13, 14, 20]