

## Цифровізація страхового бізнесу: виклики та перспективи

**Предметом дослідження** є цифровізація страхового бізнесу.

**Метою дослідження** є визначення викликів та перспектив цифровізації страхового бізнесу.

**Методи дослідження.** У статті використані діалектичний метод наукового пізнання, метод аналізу і синтезу, порівняльний метод, метод узагальнення даних.

**Результати роботи.** У статті визначені виклики цифровізації страхового бізнесу. Розглянуті перспективи цифровізації страхового бізнесу. Охарактеризовано можливості реалізації кожного із напрямів перспектив цифровізації страхового бізнесу.

**Висновки.** Цифровізація страхового бізнесу, хоч і обіцяє безпрецедентні можливості для оптимізації процесів, покращення клієнтського досвіду та розширення ринкових ніш, водночас ставить перед галуззю низку складних викликів. Серед основних перешкод необхідно виділити значні початкові інвестиції в технологічну інфраструктуру, потребу в глибокій трансформації корпоративної культури та опори на нові навички персоналу, а також ризики, пов'язані з кібербезпекою та захистом персональних даних. Успішна навігація цими викликами потребує стратегічного бачення та готовності до постійних змін. Перспективи, що відкриваються завдяки цифровізації, є надзвичайно привабливими. Автоматизація рутинних операцій, від обробки заяв до андеррайтингу, дає можливість не тільки суттєво скоротити операційні витрати, але й пришвидшити час виходу на ринок нових продуктів. Розвиток аналітичних інструментів на основі штучного інтелекту та машинного навчання дає змогу точніше оцінювати ризики, персоналізувати страхові пропозиції та виявляти шахрайство. Інноваційні канали взаємодії з клієнтами, такі як мобільні додатки та онлайн-платформи, підвищують доступність послуг та лояльність споживачів, створюючи нові точки дотику і можливості для комплексного обслуговування. Цей шлях перетворень, хоч і складний, безумовно, веде до створення більш ефективної, прозорої та орієнтованої на клієнта страхової галузі майбутнього.

**Ключові слова:** цифровізація, страховий бізнес, ІТ-інфраструктура, кіберстрахування, персонал, мікрострахування, страхові послуги, операційні витрати, конкурентоспроможність, кібератаки.

ERICA YUHAS

## Digitalization of the insurance business: challenges and prospects

**The subject of the study** is the digitalization of the insurance business.

**The purpose of the study** is to identify the challenges and prospects of the digitalization of the insurance business.

**Research methods.** The article uses the dialectical method of scientific knowledge, the method of analysis and synthesis, the comparative method, and the method of data generalization.

**Results of the work.** The article identifies the challenges of the digitalization of the insurance business. The prospects of the digitalization of the insurance business are considered. The possibilities of implementing each of the directions of the prospects of the digitalization of the insurance business are characterized.

**Conclusions.** The digitalization of the insurance business, although it promises unprecedented opportunities for optimizing processes, improving customer experience and expanding market niches, at the same time poses a number of complex challenges to the industry. Among the main obstacles, it is necessary to highlight significant initial investments in technological infrastructure, the need for a deep transformation of corporate culture and reliance on new staff skills, as well as risks associated with cybersecurity and personal data protection. Successfully navigating these challenges requires strategic vision and a willingness to adapt to constant change. The opportunities offered by digitalization are extremely attractive. Automating routine operations, from claims processing to underwriting, not only significantly reduces operating costs, but also accelerates time-to-market for new products. The development of analytical tools based on artificial intelligence and machine learning allows for

*more accurate risk assessment, personalization of insurance offers, and fraud detection. Innovative customer interaction channels, such as mobile applications and online platforms, increase service accessibility and consumer loyalty, creating new touchpoints and opportunities for comprehensive service. This transformation path, although complex, certainly leads to a more efficient, transparent, and customer–centric insurance industry of the future.*

**Keywords:** digitalization, insurance business, IT infrastructure, cyber insurance, personnel, microinsurance, insurance services, operating costs, competitiveness, cyber attacks.

**Постановка проблеми.** Епоха цифровізації невпинно трансформує всі сфери економічного життя, і страховий сектор не є винятком. Перехід від традиційних, переважно паперових, процесів до інтегрованих цифрових рішень ставить перед страховими компаніями як нові можливості, так і значні виклики. Впровадження сучасних технологій сприяє підвищенню ефективності, покращенню клієнтського досвіду та появі нових продуктів, але й потребує значних інвестицій, перегляду бізнес–моделей та адаптації персоналу. Одним із основних викликів є забезпечення кібербезпеки та захисту даних. Зі зростанням обсягів інформації, що обробляється, зростає і ризик кібератак, витоків конфіденційних даних клієнтів. Страховим компаніям необхідно впроваджувати надійні системи захисту, регулярно оновлювати програмне забезпечення та проводити навчання персоналу щодо правил безпечної роботи з інформацією. Це потребує постійної уваги та значних ресурсів, але є необхідною умовою для збереження довіри клієнтів та стабільності бізнесу.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Перспективи використання блокчейну в страхуванні знаходять відображення в наукових публікаціях. Дослідники (С. Біла, Д. Бризгалов, М. Давцко, А. Жмуркевич, О. Маковоз, Т. Передерій, В. Ткачук) аналізують його потенціал для підвищення прозорості, безпеки та ефективності страхових транзакцій, особливо в процесах врегулювання збитків. Це стосується автоматизації виплат через смарт–контракти, що зможе значно прискорити і здешевити процес, роблячи його менш схильним до людського фактору та помилок.

**Мета статті** – визначення викликів та перспектив цифровізації страхового бізнесу.

**Виклад основного матеріалу.** Цифровізація страхового бізнесу – це не просто тренд, а немінуча реальність, яка трансформує всю галузь. Вона охоплює автоматизацію процесів, впровадження нових технологій, зміну бізнес–моделей та покращення клієнтського досвіду. Цей процес

несе в собі як значні виклики, так і величезні перспективи для страховиків.

Виклики цифровізації можна виділити наступні:

1. Застаріла IT–інфраструктура: багато страхових компаній досі працюють на застарілих системах, які не відповідають сучасним вимогам. Модернізація або повна заміна такої інфраструктури вимагає значних інвестицій та часу.

2. Кібербезпека: зі зростанням обсягів цифрових даних зростає й ризик кібератак. Захист конфіденційної інформації клієнтів та забезпечення безперебійної роботи систем є пріоритетом, але потребує постійних інвестицій та вдосконалення захисних механізмів.

3. Управління даними: збір, аналіз та використання величезних обсягів даних – це великий виклик. Необхідно впроваджувати ефективні інструменти для роботи з Big Data, щоб отримувати цінну інформацію для прийняття рішень.

4. Кадровий дефіцит: цифровізація потребує висококваліфікованих IT–спеціалістів, аналітиків даних, фахівців з кібербезпеки. Знайти та утримати таких працівників – це складне завдання.

5. Зміна культури компанії: впровадження цифрових технологій потребує зміни мислення, адаптації персоналу до нових процесів та інструментів. Це може зіткнутися з опором з боку співробітників.

6. Відповідність регуляторним вимогам: швидкі зміни в технологіях та потреба в нових зборах даних можуть вплинути на регуляторні норми, що потребує від страхових компаній мобільності та гнучкості в адаптації до нових правил.

7. Конкуренція з фінтех–компаніями (InsurTech): невеликі, гнучкі стартапи часто швидше адаптуються до нових технологій та пропонують інноваційні продукти, створюючи тиск на традиційних страховиків.

Перспективи цифровізації можна зазначити наступні:

1. Покращення клієнтського досвіду:

- Онлайн–взаємодія: можливість придбати поліс, подати заявку на відшкодування, отрима–

## СОЦІАЛЬНО–ТРУДОВІ ПРОБЛЕМИ

ти консультацію онлайн – все це робить сервіс зручнішим для клієнтів.

- Персоналізація: аналіз даних дає можливість пропонувати індивідуальні страхові продукти та послуги.

- Швидкість: автоматизація процесів прискорює час обробки запитів та виплати відшкодувань.

### 2. Оптимізація внутрішніх процесів:

- Автоматизація рутинних операцій: звільнення персоналу від рутинних завдань дає можливість їм зосередитися на більш складних та креативних справах.

- Зниження витрат: ефективна автоматизація та оптимізація процесів призводять до зменшення операційних витрат.

- Ефективне управління ризиками: використання аналітики даних дає можливість точніше оцінювати ризики та формувати ціни.

### 3. Нові продукти та послуги:

- Кіберстрахування: розвиток цифрових технологій породжує нові види ризиків, що потребують відповідних страхових продуктів

- Страхування на основі використання (Usage-Based Insurance – UBI): збір даних з телематичних пристроїв дає можливість оцінювати ризик індивідуально та формувати гнучкі тарифи.

- Мікрострахування: зручні онлайн-сервіси дають можливість пропонувати дрібні страхові покриття для специфічних потреб.

4. Краще розуміння ринку та клієнтів: аналітика даних дає можливість страховим компаніям глибоко розуміти поведінку клієнтів, тренди ринку та передбачати майбутні потреби.

5. Збільшення конкурентоспроможності: страхові компанії, які успішно цифровізуються, отримують конкурентні переваги завдяки кращому сервісу, ефективності та інноваційності.

6. Інтеграція з іншими сервісами: цифровізація дає можливість інтегрувати страхові послуги з іншими сервісами, наприклад, автомобільними додатками, сервісами подорожей, що створює додаткову зручність для користувачів.

Цифровізація страхового бізнесу – це складний, але необхідний процес. Компанії, які зможуть подолати виклики та впровадити інноваційні цифрові рішення, отримають значні переваги, покращать свою конкурентоспроможність та зможуть запропонувати своїм клієнтам якісно новий рівень сервісу. Майбутнє страхування – за цифровими технологіями.

Перспективи цифровізації страхування обіцяють революційні зміни. Використання аналітики великих даних (Big Data) дає можливість точніше оцінювати ризики, персоналізувати пропозиції та ефективніше боротися з шахрайством. Розвиток штучного інтелекту (AI) та машинного навчання (ML) відкриває шлях до автоматизації процесів андеррайтингу, врегулювання збитків та комунікації з клієнтами. Це не тільки прискорює роботу, але й дає можливість страховим компаніям фокусуватися на стратегічних завданнях, пропонуючи клієнтам більш гнучкі, зручні та вигідні страхові послуги.

Таким чином, цифровізація стає не просто трендом, а стратегічною необхідністю для страхових компаній, що прагнуть зберегти конкурентоспроможність у динамічному сучасному світі. Успіх залежить від здатності компаній адаптуватися до нових реалій, інвестувати в інновації, розвивати таланти та будувати надійні системи безпеки. Цей шлях перетворень, хоч і складний, безумовно, веде до створення більш ефективної, прозорої та орієнтованої на клієнта страхової галузі майбутнього.

Цифровізація страхового бізнесу в Україні зіштовхується з певними викликами:

- Необхідність інвестицій: впровадження нових технологій потребує значних фінансових вкладень.

- Кібербезпека: захист даних клієнтів та інформаційних систем є пріоритетним завданням.

- Цифрова грамотність населення: деякі верстви населення можуть мати недостатній рівень цифрової грамотності для використання сучасних онлайн-сервісів.

- Нормативно-правове регулювання: необхідність адаптації законодавства до нових цифрових реалій.

- Конкуренція: зростання конкуренції з боку фінтех-компаній та інших інноваційних гравців ринку.

Переваги цифровізації для страхового бізнесу в Україні:

- Підвищення ефективності та зниження витрат: автоматизація процесів, скорочення паперової роботи та оптимізація роботи персоналу сприяє зменшенню операційних витрат.

- Покращення клієнтського досвіду: зручні цифрові канали, швидке обслуговування та персоналізовані пропозиції підвищують лояльність клієнтів.

- Розширення ринку та доступності: цифрові платформи роблять страхові послуги більш доступними для широкого кола населення, включаючи жителів віддалених регіонів.

- Зменшення шахрайства: аналіз даних та автоматизація процесів дають можливість виявляти та запобігати шахрайським діям.
- Розробка інноваційних продуктів: доступ до даних та нових технологій дає можливість створювати інноваційні, гнучкі та адаптовані до потреб клієнтів страхові продукти.
- Підвищення прозорості та довіри: цифрові інструменти зможуть забезпечити більшу прозорість у взаємовідносинах між страховиками та клієнтами.

### Висновки

Цифровізація страхового бізнесу, хоч і обіцяє безпрецедентні можливості для оптимізації процесів, покращення клієнтського досвіду та розширення ринкових ніш, водночас ставить перед галуззю низку складних викликів. Серед основних перешкод необхідно виділити значні початкові інвестиції в технологічну інфраструктуру, потребу в глибокій трансформації корпоративної культури та опорі на нові навички персоналу, а також ризики, пов'язані з кібербезпекою та захистом персональних даних. Успішна навігація цими викликами потребує стратегічного бачення та готовності до постійних змін. Перспективи, що відкриваються завдяки цифровізації, є надзвичайно привабливими. Автоматизація рутинних операцій, від обробки заяв до андеррайтингу, дає можливість не тільки суттєво скоротити операційні витрати, але й пришвидшити час виходу на ринок нових продуктів. Розвиток аналітичних інструментів на основі штучного інтелекту та машинного навчання дає змогу точніше оцінювати ризики, персоналізувати страхові пропозиції та виявляти шахрайство. Інноваційні канали взаємодії з клієнтами, такі як мобільні додатки та онлайн-платформи, підвищують доступність послуг та лояльність споживачів, створюючи нові точки дотику і можливості для комплексного обслуговування. Цей шлях перетворень, хоч і складний, безумовно, веде до створення більш ефективної, прозорої та орієнтованої на клієнта страхової галузі майбутнього.

### Список використаних джерел:

1. Бородіна О. А., Ляшенко В. І. Пovoєнне відновлення економіки: світовий досвід та спроба його адаптації для України. Вісник економічної науки України. 2022. № 1. С. 121–134.

2. Веретюк С., Пілінський В. Визначення пріоритетних напрямків розвитку цифрової економіки в Україні. Фінансовий простір. 2017. № 3 (27). С. 51–58.

3. Гаврилко П. П., Колодійчук А. В., Гуштан Т. В., Каганець–Гаврилко Л. П., Ярема Т. В., Брензович О. І. Міжнародний інвестиційний менеджмент: підручник. Львів: Вид–во ННВК «АТБ», 2025. 193 с.

4. Гаврилко П. П., Колодійчук А. В., Каганець–Гаврилко Л. П., Гуштан Т. В., Крамченко Р. А. Конкурентні технології в міжнародній економіці: підручник. Львів: Вид–во ННВК «АТБ», 2023. 184 с.

5. Гаврилко П. П., Колодійчук А. В., Крамченко Р. А., Індус К. П., Василюха Н. В. Міжнародний менеджмент: підручник. Львів: Вид–во ННВК «АТБ», 2024. 192 с.

6. Гаврилко П. П., Колодійчук А. В., Лазур С. П., Важинський Ф. А. Міжнародна економіка в таблицях, схемах, формулах, задачах і прикладах: навчальний посібник. Львів: Вид–во ННВК «АТБ», 2019. 258 с.

7. Гаврилко П. П., Колодійчук А. В., Важинський Ф. А., Індус К. П. Міжнародні фінанси і фінансовий менеджмент в задачах та прикладах: навчальний посібник. Львів: Вид–во ННВК «АТБ», 2020. 161 с.

8. Гаврилко П. П., Лалакулич М. Ю., Колодійчук А. В. Основні фактори виникнення кризових явищ на промислових підприємствах. Науковий вісник НЛТУ України: зб. наук.–техн. праць. 2012. Вип. 22 (4). С. 158–164.

9. Колодійчук А. В. Інноваційний розвиток промисловості: завдання управління при врахуванні умов недосконалої конкуренції: монографія. Львів: Ліга–Прес, 2015. 324 с.

10. Колодійчук А. В. Інформація як фактор інноваційного розвитку економіки. Формування ринкових відносин в Україні. 2012. № 5/1(132). С. 58–62.

11. Колодійчук А. В., Гуштан Т. В., Молнар О. С., Василюха Н. В., Чобаль Л. Ю. Міжнародні перевезення в міжнародній економіці: підручник. Львів: Вид–во ННВК «АТБ», 2021. 189 с.

### References:

1. Borodina, O. A., & Lyashenko, V. I. (2022). Povoєnne vidnovlennya ekonomiky: svitovyy dosvid ta sproba yoho adaptatsiyi dlya Ukrainy [Post-war economic recovery: world experience and an attempt at its adaptation for Ukraine]. *Visnyk ekonomichnoyi nauky Ukrainy – Bulletin of Economic Science of Ukraine*, 1, 121–134. [in Ukrainian].

2. Veretyuk, S., & Pilinskyy, V. (2017). Vyznachenya priorytetnykh napryamkiv rozvytku tsyfrovoyi ekonomiky v Ukraini [Determining priority areas for the de-

velopment of the digital economy in Ukraine]. *Finansovyy prostir – Financial Space*, 3 (27), 51–58. [in Ukrainian].

3. Havrylko, P. P., Kolodiychuk, A. V., Hushtan, T. V., Kahanets–Havrylko, L. P., Yarema, T. V., & Brenzovych, O. I. (2025). *Mizhnarodnyy investytsiynyy menedzhment [International investment management]: Textbook*. Lviv: ATB Publishing. [in Ukrainian].

4. Havrylko, P. P., Kolodiychuk, A. V., Kahanets–Havrylko, L. P., Hushtan, T. V., & Kramchenko R. A. (2023). *Konkurentni tekhnolohiyi v mizhnarodniy ekonomitsi [Competitive technologies in the international economy]: Textbook*. Lviv: ATB Publishing. [in Ukrainian].

5. Havrylko, P. P., Kolodiychuk, A. V., Kramchenko, R. A., Indus, K. P., & Vasylykha, N. V. (2024). *Mizhnarodnyy menedzhment [International management]: Textbook*. Lviv: ATB Publishing. [in Ukrainian].

6. Havrylko, P. P., Kolodiychuk, A. V., Lazur, S. P., & Vazhynskyy, F. A. (2019). *Mizhnarodna ekonomika v tablytsyakh, skhemakh, formulakh, zadachakh i prykladakh [International Economics in Tables, Schemes, Formulas, Problems and Examples]: Textbook*. Lviv: ATB Publishing. [in Ukrainian].

7. Havrylko, P. P., Kolodiychuk, A. V., Vazhynskyy, F. A., & Indus, K. P. (2020). *Mizhnarodni finansy i finansovyy menedzhment v zadachakh ta prykladakh [International finance and financial management in problems and examples]: Textbook*. Lviv: ATB Publishing. [in Ukrainian].

8. Havrylko, P. P., Lalakulych, M. Yu., & Kolodiychuk, A. V. (2012). *Osnovni factory vynyknennya kryzovykh yavlyshch na promyslovykh pidpryyemstvakh [The main factors of emergence of crisis phenomena in industrial enterprises]*. In *Naukovyy visnyk NLTU Ukrayiny [Scientific Bulletin of National Forestry University of Ukraine]: Vol. 22 (4) (pp. 158–164)*. [in Ukrainian].

9. Kolodiychuk, A. V. (2015). *Innovatsiynyy rozvytok promyslovosti: zavdannya upravlinnya pry vrakhuvanni*

umov nedoskonaloyi konkurenciyi [Innovative development of industry: the tasks of management taking into account the conditions of imperfect competition]. Lviv: League Press. [in Ukrainian].

10. Kolodiychuk, A. V. (2012). *Informatsiya yak faktor innovatsiynoho rozvytku ekonomiky [Information as a factor of innovation development of the economy]*. In *Formuvannya rynkovykh vidnosyn v Ukrayini [Formation of market relations in Ukraine]: Vol. 5/1 (132) (pp. 58–62)*. [in Ukrainian].

11. Kolodiychuk, A. V., Hushtan, T. V., Molnar, O. S., Vasylykha, N. V., & Chobal, L. Yu. (2021). *Mizhnarodni perevezennya v mizhnarodniy ekonomitsi [International transportation in the international economy]: Textbook*. Lviv: ATB Publishing [in Ukrainian].

#### **Дані про автора**

**Югас Еріка Федорівна,**

к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів, обліку та оподаткування Ужгородського торговельно–економічного інституту Державного торговельно–економічного університету

ORSID: <https://orcid.org/0000-0002-6159-1057>  
e-mail: yuhas.erika@utei.uz.ua

#### **Data about the autor**

**Erica Yuhas,**

Ph.D. of Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance, Accounting and Taxation, Uzhhorod Institute of Trade and Economics, State University of Trade and Economics

e-mail: yuhas.erika@utei.uz.ua

*Надходження до редакції 15.04.2026*

*Прийнято до друку 28.04.2026*

*Опубліковано 29.04.2026*