Міністерство освіти і науки України
Миколаївський національний аграрний університет

Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

Курільчук Тетяна Анатоліївна

УДК 368:004(477)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

РОЗВИТОК СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

Спеціальність D2 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок

Галузь знань D Бізнес, адміністрування та право

Подається на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Наукові керівники: Сіренко Н. М., д-р екон. наук, професор, Мікуляк К. А., асистент
Завідувач кафедри: Сіренко Н. М., д-р екон. наук, професор

МИКОЛАЇВ – 2026

АНОТАЦІЯ

Курільчук Т. А. Розвиток страхового ринку України в умовах цифрової трансформації. – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю D2 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок у галузі знань D Бізнес, адміністрування та право. – Миколаївський національний аграрний університет, Миколаїв, 2026.

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні та практичні засади розвитку страхового ринку України в умовах цифрової трансформації. Розглянуто сутність та економічну роль страхового ринку, основні складові й інструменти цифровізації страхової діяльності, а також нормативно-правові засади та вимоги до інформаційної безпеки в умовах використання цифрових технологій.

Проаналізовано сучасні тенденції розвитку страхового ринку України та динаміку його основних показників у 2023-2025 роках. Досліджено практичне використання цифрових технологій вітчизняними страховими компаніями та проведено оцінювання рівня цифрової зрілості ПрАТ «СК «Євроінс Україна». Визначено основні ризики й бар'єри цифрової трансформації страхового бізнесу, зокрема кіберзагрози, ризики порушення захисту персональних даних, технологічну залежність та недостатній рівень цифрових компетентностей.

Обґрунтовано перспективні напрями використання штучного інтелекту, Big Data та блокчейн-технологій у страховій діяльності. Розроблено рекомендації щодо вдосконалення цифрової взаємодії страховиків із клієнтами, розвитку цифрових сервісів, автоматизації страхових процесів і підвищення рівня кібербезпеки. Визначено стратегічні сценарії та прогнозні орієнтири розвитку страхового ринку України в умовах цифровізації до 2030 року.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання запропонованих рекомендацій для вдосконалення діяльності

страхових компаній, підвищення якості обслуговування клієнтів і подальшого розвитку цифрових технологій у страховому секторі.

Ключові слова: страховий ринок, цифрова трансформація, цифровізація страхування, InsurTech, цифрова зрілість, штучний інтелект, Big Data, блокчейн, кібербезпека, цифрові екосистеми.

Список наукових публікацій здобувача вищої освіти.

1. Слободян Т.А. Роль агрострахування у системі управління ризиками аграрного сектору. Розвиток бухгалтерського обліку, аудиту, оподаткування та фінансів: реалії часу : матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, 22 травня 2026 р. Миколаїв : МНАУ, 2026. С. 221-223.

2. Хилько І. І., Слободян Т. А. Моделювання фінансових процесів із використанням цифрових технологій у сучасній економіці. Інформаційні технології в сучасному світі: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених, 21 квітня 2026 р. Харків: ДБТУ, 2026. С. 244-247.

3. Слободян Т., Мікуляк К.А. Страхування як елемент фінансової безпеки в умовах глобалізації. Трансформація страхового ринку України в світлі сучасних економічних викликів: матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених, 21-22 квітня 2026 р. Миколаїв: МНАУ, 2026. С. 13-15.

ABSTRACT

Kurilchuk T. A. Development of the Insurance Market of Ukraine in the Context of Digital Transformation. – Qualifying Paper (Manuscript).

Qualifying paper for the degree of «Master» in the field of study D Business, Administration, and Law, specializing in D2 Finance, Banking, Insurance, and the Stock Market. – Mykolaiv National Agrarian University, Mykolaiv, 2026.

The qualification thesis examines the theoretical and practical foundations of the development of the Ukrainian insurance market under digital transformation. It explores the essence and economic role of the insurance market, the main components and instruments of insurance digitalization, as well as the regulatory framework and information security requirements associated with the use of digital technologies.

The study analyses current trends in the Ukrainian insurance market and the dynamics of its key indicators in 2023-2025. It examines the practical implementation of digital technologies by Ukrainian insurance companies and assesses the digital maturity of Private Joint-Stock Company «Insurance Company Euroins Ukraine». The main risks and barriers to digital transformation are identified, including cyber threats, personal data protection risks, technological dependence and insufficient digital competencies.

Promising applications of artificial intelligence, Big Data and blockchain technologies in insurance are substantiated. Recommendations are developed to improve digital interaction between insurers and customers, expand digital services, automate insurance processes and strengthen cybersecurity. Strategic development scenarios and forecast guidelines for the Ukrainian insurance market under digitalization up to 2030 are also identified.

The practical significance of the results lies in the possibility of applying the proposed recommendations to improve insurance companies' operations, enhance customer service quality and support the further development of digital technologies in the insurance sector.

Keywords: insurance market, digital transformation, insurance digitalization, InsurTech, artificial intelligence, Big Data, blockchain, cybersecurity, digital ecosystems.

List of scientific publications of the higher education applicant.

1. Slobodian T.A. The Role of Agricultural Insurance in the Risk Management System of the Agricultural Sector. *Development of Accounting, Auditing, Taxation, and Finance: Realities of the Times*: Proceedings of the All-Ukrainian Scientific and Practical Internet Conference, May 22, 2026. Mykolaiv: MNAU, 2026. pp. 221–223.

2. Khylko I.I., Slobodian T.A. Modeling Financial Processes Using Digital Technologies in the Modern Economy. *Information Technologies in the Modern World*: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference for Higher Education Students and Young Scientists, April 21, 2026. Kharkiv: DBTU, 2026. pp. 244–247.

3. Slobodian T., Mikuliak K.A. Insurance as an Element of Financial Security in the Context of Globalization. *Transformation of the Insurance Market of Ukraine in Light of Modern Economic Challenges*: Proceedings of the VII All-Ukrainian Scientific and Practical Conference for Higher Education Students and Young Scientists, April 21–22, 2026. Mykolaiv: MNAU, 2026. pp. 13–15.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ 2

ВСТУП 7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СТРАХОВОГО РИНКУ В ЦИФРОВІЙ ЕКОНОМІЦІ 12

1.1 Сутність та економічна роль страхового ринку 12

1.2 Цифрова трансформація страхового бізнесу: поняття, складові та інструменти 17

1.3 Нормативно-правове регулювання та безпекові стандарти страхової діяльності в умовах цифровізації 21

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА РІВНЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ 26

2.1. Тенденції та структурно-динамічні показники розвитку страхового ринку України 26

2.2 Оцінка практичного впровадження цифрових технологій у діяльності вітчизняних страхових компаній 33

2.3 Цифрові ризики та бар'єри цифрової трансформації страхового бізнесу в Україні 54

РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ТА ПРОГНОЗНІ ОРІЄНТИРИ РОЗВИТКУ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ 61

3.1 Пріоритетні напрями модернізації вітчизняних страхових компаній на основі ШІ, Big Data, блокчейн-технологій 61

3.2 Напрями вдосконалення взаємодії страховиків із клієнтами через цифрові екосистеми та сервіси 69

3.3 Стратегічні сценарії та прогнозні орієнтири страхового ринку України в умовах цифровізації 77

ВИСНОВКИ 87

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 91

ДЕКЛАРАЦІЯ ПРО ВИКОРИСТАННЯ/НЕВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ 102

ДОДАТКИ 103

ВСТУП

Актуальність дослідження. Страховий ринок є важливою складовою фінансової системи України, оскільки забезпечує захист майнових інтересів населення та підприємств, сприяє перерозподілу ризиків і акумулюванню фінансових ресурсів. Водночас сучасний розвиток страхового ринку відбувається під впливом цифрової трансформації, яка змінює підходи до оцінювання ризиків, продажу страхових продуктів, обслуговування клієнтів та врегулювання страхових випадків. У роботі відзначається, що цифровізація сприяє автоматизації бізнес-процесів, розвитку онлайн-сервісів, використанню Big Data, штучного інтелекту, Internet of Things, хмарних та блокчейн-технологій.

Для України питання цифрової трансформації страхового ринку набуває особливого значення через необхідність відновлення та подальшого розвитку страхового сектору в умовах воєнного стану, посилення вимог до фінансової стійкості страховиків та поступової гармонізації національного законодавства з європейськими стандартами. Одночасно змінюється поведінка споживачів, які очікують швидкого та дистанційного отримання фінансових послуг. Тому дослідження сучасного стану страхового ринку України, рівня його цифровізації та визначення перспектив подальшого розвитку є актуальним.

Водночас для України залишається недостатньо розробленим питання комплексного поєднання цифрових технологій із традиційними механізмами функціонування страхового ринку. Окремої уваги потребують оцінювання фактичного рівня цифровізації страховиків, визначення ризиків і бар’єрів цифрової трансформації, а також обґрунтування напрямів використання штучного інтелекту, Big Data, blockchain та цифрових екосистем з урахуванням українських умов.

Питання цифрової трансформації страхового ринку та впровадження сучасних технологій у страхову діяльність досліджуються у працях вітчизняних і зарубіжних науковців. Зокрема, О. Т. Прокопчук, Ю. В. Уланич і М. М.

Мирошниченко розглядають особливості цифрової трансформації страхового ринку України [95], І. Федорович досліджує проблеми та перспективи цифровізації страхового ринку [29], а З. Лапішко аналізує вплив InsurTech на розвиток страхування [77]. Окремі аспекти використання цифрових технологій у страхових компаніях висвітлено у працях C. Eckert і K. Osterrieder, які досліджують можливості застосування сучасних технологій у страховій діяльності [22].

Важливе значення мають також аналітичні матеріали Європейського органу зі страхування та професійних пенсій (EIOPA) [23; 25; 30] і Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD) [45], у яких розглядаються тенденції цифровізації страхового сектору, переваги використання технологій та пов’язані з ними ризики. Водночас потребують подальшого дослідження питання комплексного оцінювання цифрової зрілості українських страховиків, визначення основних бар’єрів цифрової трансформації та обґрунтування практичних напрямів розвитку страхового ринку України з урахуванням сучасних технологічних змін.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад та розроблення практичних рекомендацій щодо розвитку страхового ринку України в умовах цифрової трансформації.

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання**:

– розкрити сутність та визначити економічну роль страхового ринку;

– дослідити поняття, складові та основні інструменти цифрової трансформації страхового бізнесу;

– проаналізувати нормативно-правове регулювання та безпекові стандарти страхової діяльності в умовах цифровізації;

– дослідити сучасні тенденції та структурно-динамічні показники розвитку страхового ринку України;

– оцінити практичне впровадження цифрових технологій у діяльності вітчизняних страхових компаній;

– провести оцінку рівня цифрової зрілості ПрАТ «СК «Євроінс Україна»;

– визначити основні цифрові ризики та бар'єри цифрової трансформації страхового бізнесу в Україні;

– обґрунтувати пріоритетні напрями використання штучного інтелекту, Big Data та блокчейн-технологій у страховій діяльності;

– розробити напрями вдосконалення взаємодії страховиків із клієнтами через цифрові екосистеми та сервіси;

– обґрунтувати стратегічні сценарії та прогнозні орієнтири розвитку страхового ринку України в умовах цифровізації.

Об'єктом дослідження є процеси функціонування та розвитку страхового ринку України в умовах цифрової трансформації.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та практичні засади розвитку страхового ринку України під впливом цифрової трансформації, зокрема напрями впровадження цифрових технологій, управління пов'язаними ризиками та вдосконалення взаємодії страховиків із клієнтами.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та виконання визначених завдань у роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. Метод аналізу і синтезу застосовано для дослідження теоретичних основ функціонування страхового ринку та цифрової трансформації страхового бізнесу. Методи порівняння та групування використано для оцінки структурних змін і рівня цифровізації страхового ринку. Статистичний метод застосовано під час аналізу динаміки основних показників діяльності страхового ринку та ПрАТ «СК «Євроінс Україна». Графічний метод використано для наочного представлення результатів дослідження. Метод бального оцінювання використано для визначення рівня цифрової зрілості страховика на основі сформованої системи критеріїв та аналізу відкритих даних. Метод сценарного аналізу застосовано для обґрунтування перспектив розвитку страхового ринку України.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти України у сфері страхування, офіційні матеріали та статистичні дані Національного банку України, фінансова звітність ПрАТ «СК «Євроінс Україна», матеріали міжнародних організацій та регуляторів, зокрема EIOPA, наукові праці українських і зарубіжних учених, аналітичні матеріали щодо розвитку InsurTech, цифровізації та застосування сучасних технологій у страхуванні, а також інформаційні матеріали страхових компаній та інші джерела, наведені у списку використаних джерел роботи. Для оцінки внутрішнього потенціалу компанії та зовнішніх чинників її розвитку застосовано SWOT-аналіз, що дав змогу визначити сильні й слабкі сторони, можливості та загрози цифрової трансформації страховика. У роботі безпосередньо використано дані про діяльність ПрАТ «СК «Євроінс Україна» та показники її розвитку за 2023-2025 рр.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в удосконаленні теоретичних та практичних підходів до розвитку страхового ринку України в умовах цифрової трансформації. Основними результатами, що визначають наукову новизну кваліфікаційної роботи, є:

– оцінено рівень цифровізації страхової компанії шляхом урахування стану цифрових каналів взаємодії з клієнтами, використання електронних документів, автоматизації страхових процесів та застосування сучасних цифрових технологій;

– систематизовано основні ризики цифрової трансформації страхового бізнесу з урахуванням кіберзагроз, ризиків порушення захисту персональних даних, залежності від інформаційних технологій, недостатнього рівня цифрових компетентностей та необхідності фінансування цифрових проєктів;

– обґрунтовано доцільність комплексного використання штучного інтелекту, Big Data та блокчейн-технологій для підвищення якості оцінювання страхових ризиків, виявлення шахрайства, автоматизації окремих операцій та підвищення прозорості страхових процесів;

– запропоновано напрями вдосконалення цифрової взаємодії страховиків із клієнтами через розвиток цифрових кабінетів, мобільних сервісів, дистанційного врегулювання страхових випадків та інших цифрових каналів обслуговування;

– набули подальшого розвитку підходи до формування цифрової екосистеми страхової компанії та визначення стратегічних орієнтирів її розвитку з урахуванням сучасних тенденцій цифрової трансформації страхового ринку України.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання сформованих у роботі рекомендацій страховими компаніями для розвитку цифрових каналів взаємодії з клієнтами, удосконалення управління страховими ризиками та підвищення рівня цифрової безпеки.

Запропоновані напрями розвитку штучного інтелекту, Big Data, блокчейн-технологій та цифрових екосистем можуть бути використані для подальшої автоматизації страхових процесів, покращення оцінювання ризиків, виявлення страхового шахрайства та підвищення якості обслуговування клієнтів. Практичну цінність також мають рекомендації щодо розвитку цифрового кабінету клієнта, мобільних сервісів і дистанційного врегулювання страхових випадків.

Практичне значення отриманих результатів полягає в можливості їх застосування у діяльності ПрАТ «СК «Євроінс Україна» для вдосконалення цифрових сервісів і підвищення ефективності взаємодії зі страхувальниками (довідка від 08.10.2026 року).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 106 найменувань, містить 16 таблиць, 12 рисунків та 7 додатків. Основний зміст роботи викладено на 90 сторінках друкованого тексту.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СТРАХОВОГО РИНКУ В ЦИФРОВІЙ ЕКОНОМІЦІ

1.1 Сутність та економічна роль страхового ринку

Страховий ринок є важливою складовою фінансової системи держави, яка забезпечує захист майнових інтересів фізичних та юридичних осіб шляхом формування та використання страхових фондів. В умовах розвитку цифрової економіки страховий ринок трансформується під впливом інформаційних технологій, що сприяє підвищенню доступності страхових послуг, автоматизації бізнес-процесів та вдосконаленню механізмів управління ризиками [12; 54].

У науковій літературі страховий ринок розглядається як система економічних відносин між страховиками, страхувальниками, посередниками та державними регуляторами щодо купівлі-продажу страхового захисту. Його функціонування забезпечує перерозподіл ризиків між учасниками економічних відносин та сприяє підтриманню фінансової стабільності в суспільстві [105].

На сучасному етапі розвитку економіки страховий ринок виступає не лише інструментом компенсації збитків, а й важливим джерелом інвестиційних ресурсів. Страхові компанії акумулюють значні фінансові кошти у вигляді страхових премій, які надалі можуть бути інвестовані в державні цінні папери, корпоративні облігації, банківські депозити та інші фінансові активи. Таким чином, страховий сектор сприяє розвитку національної економіки та фінансового ринку загалом [13].

Відповідно до законодавства України, страхування є видом цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів фізичних та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або законодавством. Основними суб’єктами страхового ринку є страховики, страхувальники, страхові посередники, перестраховики та державні органи нагляду [94].

Економічна роль страхового ринку реалізується через виконання низки важливих функцій [75]:

– ризикова функція, яка полягає у відшкодуванні збитків та компенсації втрат у разі настання страхових подій. Страхові компанії акумулюють внески та формують страхові фонди для покриття втрат страхувальників;

– акумуляційна функція спрямована на концентрацію значних фінансових ресурсів у вигляді страхових премій, які тимчасово використовуються як інвестиційний капітал;

– інвестиційна функція – зібрані страхові кошти інвестуються у фінансові інструменти, державні облігації, депозити тощо, що сприяє розвитку економіки;

– превентивна (запобіжна) функція стимулює зниження ризиків через профілактичні заходи безпеки (наприклад, технічні стандарти, вимоги до майна);

– соціальна функція забезпечує фінансовий захист населення у випадку втрати здоров’я, майна або доходу;

– розподільча функція здійснює перерозподіл фінансових ресурсів між учасниками страхового ринку та різними групами ризику.

Водночас в умовах цифрової економіки відбувається суттєва трансформація економічної ролі страхового ринку. Якщо традиційно основним призначенням страхування був фінансовий захист від ризиків та компенсація збитків, то сьогодні страховий ринок дедалі більше перетворюється на цифрову платформу управління ризиками. Завдяки використанню технологій Big Data, штучного інтелекту, Інтернету речей (IoT), хмарних сервісів та аналітичних платформ страховики отримують можливість не лише реагувати на настання страхових випадків, а й прогнозувати ризики, здійснювати їх моніторинг у режимі реального часу та запобігати виникненню збитків. Таким чином, страхування поступово переходить від моделі «відшкодування збитків» до моделі «превентивного управління ризиками» [45; 55].

Трансформація страхового ринку також впливає на його функціональне призначення. Традиційні функції страхування наповнюються новим змістом (рис. 1.1).

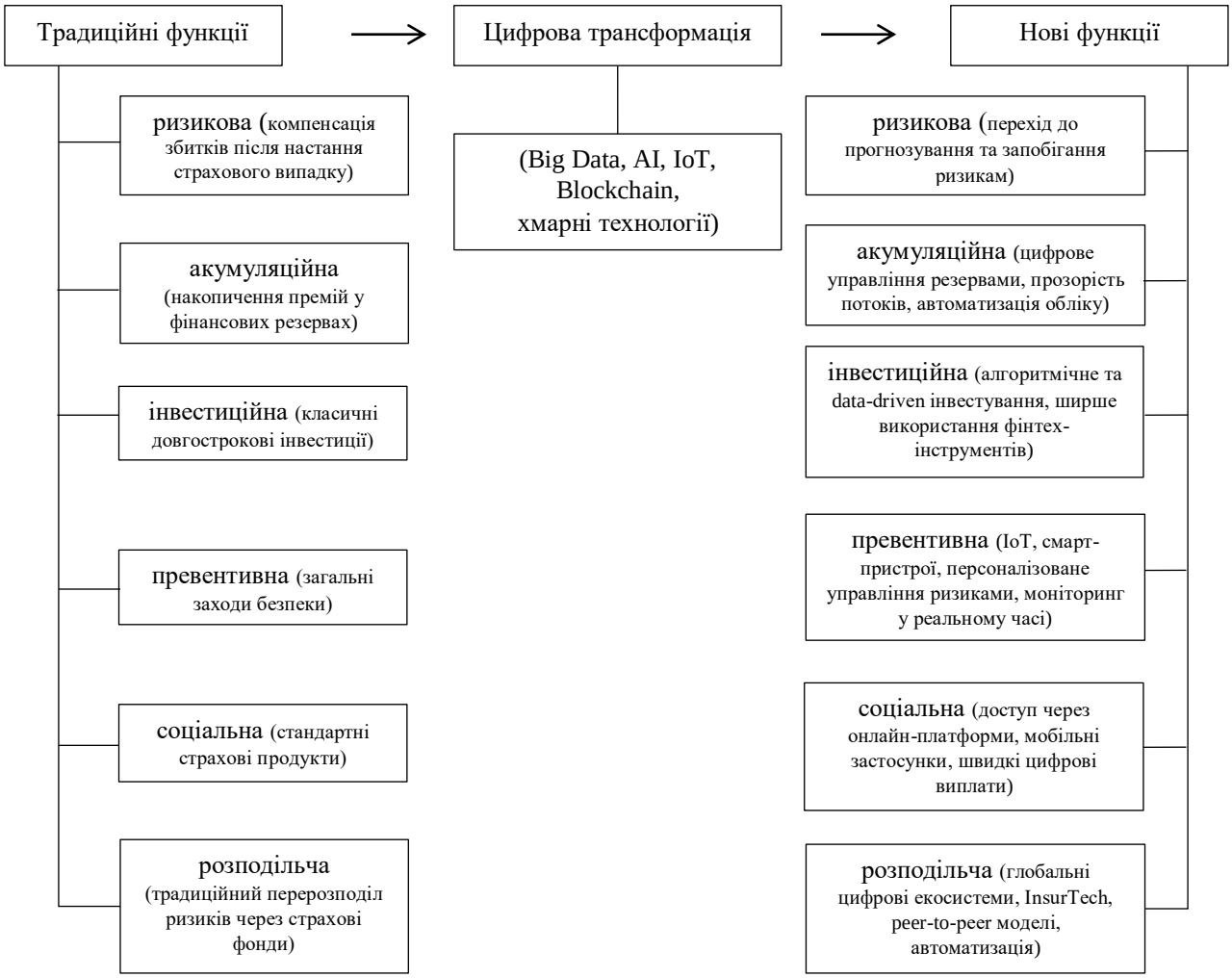


Рисунок 1.1 – **Трансформація функцій страхового ринку**

Джерело: побудовано автором на основі [28; 45; 57].

Цифрова трансформація не скасовує традиційні функції страхування, а доповнює їх новими елементами. У результаті цифровізації страхові функції не зникають, а змінюють характер: від класичної компенсаційної моделі до системи прогнозування, управління ризиками та цифрової взаємодії з клієнтом. Це сприяє підвищенню ефективності діяльності страхових компаній та покращенню якості страхового захисту споживачів.

Для більш наочного відображення змін, які відбуваються під впливом цифрової трансформації, доцільно порівняти характеристики традиційної та сучасної моделей функціонування страхового ринку (рис. 1.2).

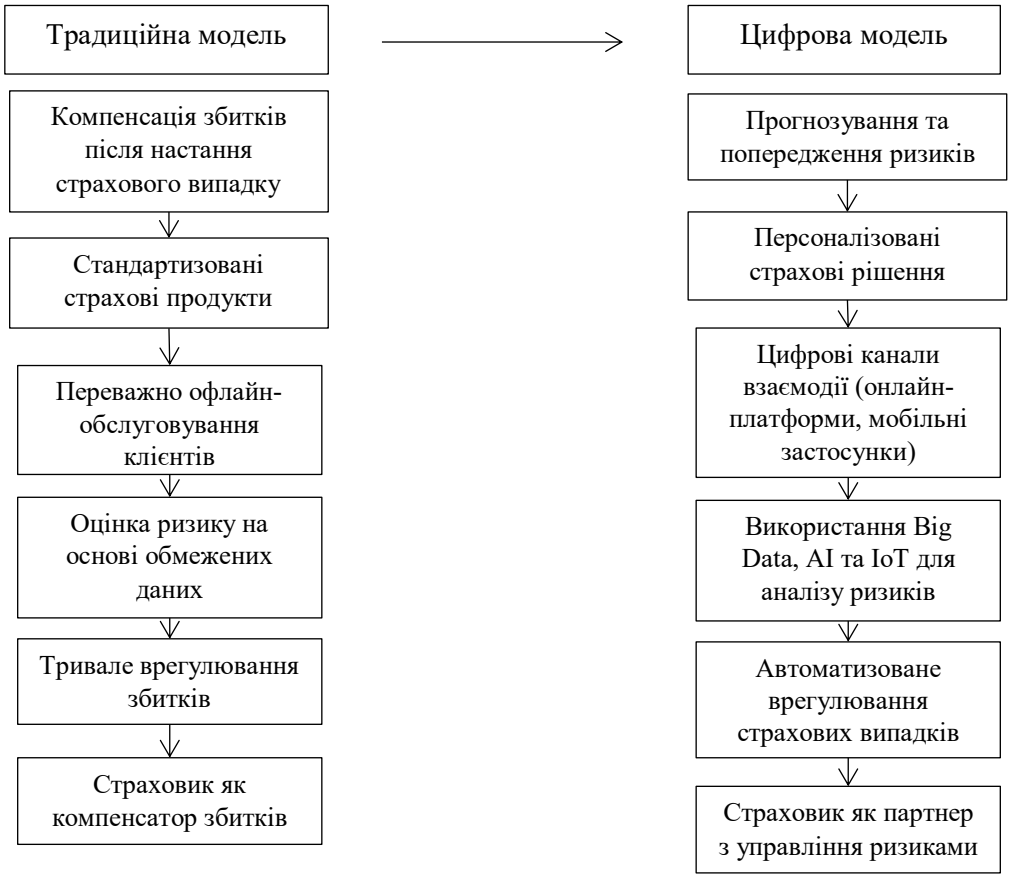


Рисунок 1.2 – **Трансформація економічної ролі страхового ринку в умовах цифрової економіки**

Джерело: побудовано автором на основі [28; 45].

Сучасні тенденції розвитку InsurTech свідчать про формування нової моделі страхового ринку, в якій ключовими конкурентними перевагами стають швидкість обробки інформації, персоналізація страхових продуктів, автоматизація бізнес-процесів та якість клієнтського досвіду. В таких умовах роль страхового ринку виходить за межі традиційного страхового захисту та охоплює підтримку цифрової трансформації економіки, розвиток фінансових екосистем і підвищення рівня фінансової інклюзії населення [32; 45].

Важливим чинником модернізації страхового ринку є впровадження цифрових технологій, які змінюють процеси оцінки ризиків, укладання договорів страхування та врегулювання страхових випадків (табл. 1.1).

Таким чином, використання цифрових технологій створює передумови для підвищення ефективності страхового бізнесу, скорочення операційних витрат та покращення клієнтського досвіду. У перспективі саме технологічні інновації

визначатимуть конкурентоспроможність страховиків та напрями подальшого розвитку страхового ринку в умовах цифрової економіки.

Таблиця 1.1 **Вплив цифрових технологій на діяльність страхових компаній**

Технологія	Основні напрями використання у страхуванні
Big Data	Аналіз поведінки клієнтів та оцінка ризиків
Штучний інтелект	Андеррайтинг, чат-боти, врегулювання збитків
Інтернет речей (IoT)	Моніторинг об'єктів страхування
Blockchain	Зберігання договорів і автоматизація виплат
Хмарні технології	Управління даними та цифровими сервісами

Джерело: побудовано автором на основі [28; 32; 45; 57].

Особливого значення страховий ринок набуває в умовах цифрової трансформації економіки. Активне впровадження цифрових технологій призводить до появи нових бізнес-моделей, заснованих на використанні зазначених вище технологій. Такі інновації дозволяють страховим компаніям більш точно оцінювати ризики, автоматизувати процеси андеррайтингу та врегулювання страхових випадків, а також персоналізувати страхові продукти відповідно до потреб клієнтів [55].

Цифровізація також змінює характер взаємодії між страховиками та споживачами страхових послуг. Значного поширення набувають онлайн-платформи, мобільні додатки та електронні страхові поліси, що забезпечують швидке укладення договорів страхування та отримання страхових виплат без необхідності особистого відвідування офісів страхових компаній. У результаті підвищується рівень клієнтоорієнтованості та конкурентоспроможності страхового ринку [12; 55].

Важливу роль у функціонуванні страхового ринку відіграє державне регулювання. В Україні нагляд за діяльністю страховиків здійснює Національний банк України, який забезпечує стабільність страхового сектору, контролює платоспроможність страхових компаній та захист прав споживачів фінансових послуг. Впровадження ризик-орієнтованого нагляду та гармонізація регуляторних вимог із європейськими стандартами сприяють підвищенню прозорості та надійності страхового ринку [81].

Таким чином, страховий ринок є важливим елементом фінансової системи держави, що виконує соціально-економічні функції захисту майнових інтересів, перерозподілу ризиків та акумуляції інвестиційних ресурсів. В умовах цифрової трансформації його роль зростає завдяки впровадженню сучасних технологій, які забезпечують підвищення ефективності діяльності страховиків, розширення доступу до страхових послуг та формування нових напрямів розвитку страхового бізнесу.

1.2 Цифрова трансформація страхового бізнесу: поняття, складові та інструменти

Цифрова трансформація страхового бізнесу являє собою комплексний процес перебудови діяльності страхової компанії на основі цифрових технологій, який охоплює всі етапи страхового ланцюга створення вартості: розробку продуктів, андеррайтинг, продаж, обслуговування клієнтів, врегулювання збитків та управління ризиками. На відміну від простої автоматизації окремих операцій, цифрова трансформація передбачає зміну бізнес-моделі страховика, впровадження клієнтоорієнтованих сервісів, використання даних у режимі реального часу та створення нових цифрових каналів взаємодії зі страхувальниками [17; 37; 64].

Головною рушійною силою таких змін стала концепція InsurTech (Insurance Technology), яка поєднує страхову діяльність із сучасними цифровими технологіями та інноваційними бізнес-моделями. InsurTech розглядається як окремий напрям фінансових технологій, спрямований на підвищення ефективності страхових процесів, покращення клієнтського досвіду та створення персоналізованих страхових продуктів [43; 68; 73].

Термін InsurTech утворений шляхом поєднання слів «Insurance» та «Technology» і означає використання інноваційних технологій для модернізації страхового бізнесу. Основною ідеєю InsurTech є відмова від традиційних паперових та тривалих процедур на користь цифрових, автоматизованих і клієнтоорієнтованих рішень [43; 73].

На сучасному етапі InsurTech виступає не лише набором технологій, а повноцінною екосистемою, до якої входять страхові компанії, фінтех-компанії, стартапи, постачальники даних, цифрові платформи та регулятори. Така екосистема забезпечує інтеграцію страхових послуг у повсякденне цифрове середовище клієнта [43; 66].

Основними цілями розвитку InsurTech є підвищення доступності страхових послуг, скорочення операційних витрат страховиків та автоматизація процесів ухвалення рішень. Важливе значення також мають підвищення точності оцінювання ризиків, виявлення та запобігання страховому шахрайству, персоналізація страхових продуктів і покращення клієнтського досвіду [46; 68; 70].

Ключові компоненти цифрової трансформації страхового бізнесу:

1. Цифровізація клієнтської взаємодії [17; 18; 64]. Одним із ключових напрямів трансформації є переведення комунікації зі страхувальниками у цифровий формат. Це передбачає можливість оформлення договорів онлайн, подання заяв про страхові випадки через мобільні застосунки, отримання консультацій за допомогою чат-ботів, перегляду інформації про чинні поліси в особистому кабінеті та здійснення платежів дистанційно. У результаті формується модель Digital Customer Experience, яка забезпечує клієнтам цілодобовий доступ до страхових послуг, спрощує комунікацію зі страховиком і підвищує зручність обслуговування.

2. Автоматизація бізнес-процесів передбачає використання спеціалізованих систем для обробки заявок, проведення андеррайтингу, оцінювання ризиків, здійснення страхових виплат і контролю дотримання нормативних вимог [17; 47; 70]. Упровадження таких рішень дає змогу скоротити час виконання страхових операцій, зменшити обсяг ручної роботи та адміністративні витрати, а також підвищити ефективність діяльності страхової компанії.

3. Управління даними та аналітика [42; 43; 47]. Дані стають ключовим ресурсом цифрового страхування. Страхові компанії використовують великі

масиви структурованих і неструктурованих даних для прогнозування ризиків, сегментації клієнтів, визначення страхових тарифів, виявлення шахрайських операцій і розробки нових страхових продуктів. Це дає змогу приймати більш обґрунтовані управлінські рішення, точніше враховувати потреби клієнтів і підвищувати ефективність страхування.

4. Платформізація страхових послуг [5; 36; 47]. Важливим елементом InsurTech є створення цифрових платформ та екосистем, що забезпечують взаємодію між страховиками, клієнтами, партнерами та державними органами через API-інтеграції. Це дозволяє створювати єдиний цифровий простір для надання страхових послуг.

Основні інструменти цифровізації страхування:

1. Штучний інтелект (Artificial Intelligence) використовується для автоматизації андеррайтингу, аналізу ризиків, прогнозування страхових випадків, обробки звернень клієнтів і виявлення страхового шахрайства [31; 47]. Застосування таких технологій дає змогу скоротити час опрацювання інформації, підвищити точність оцінювання ризиків і прискорити ухвалення рішень порівняно з традиційними методами.

2. Машинне навчання (Machine Learning) аналізує історичні дані та формує моделі прогнозування ризиків, що підвищує якість тарифікації та ефективність управління страховим портфелем [20; 47].

3. Big Data забезпечує збір та обробку великих обсягів інформації з різних джерел, зокрема соціальних мереж, мобільних застосунків, телематичних пристроїв, державних реєстрів та електронних сервісів [43; 47]. Використання таких даних дає змогу страховим компаніям детальніше аналізувати особливості та потреби клієнтів, точніше оцінювати індивідуальні ризики й переходити від стандартизованих до персоналізованих страхових продуктів.

4. Технології Інтернету речей (Internet of Things, IoT) забезпечують отримання інформації про поведінку клієнта в режимі реального часу. Найпоширенішими прикладами їх використання є телематичні пристрої в автомобільному страхуванні, фітнес-браслети в медичному страхуванні та

розумні датчики в майновому страхуванні [20; 47; 65]. Застосування IoT дає змогу страховикам перейти до моделі Usage-Based Insurance (UBI), за якої розмір страхової премії визначається з урахуванням фактичної поведінки клієнта та рівня його індивідуального ризику.

5. Хмарні технології (Cloud Computing) забезпечують централізоване зберігання даних, масштабованість інформаційних систем, швидке впровадження нових сервісів та інтеграцію з партнерами через API [18; 47].

6. Blockchain використовується для захисту страхових даних, автоматизації виплат через смарт-контракти, забезпечення прозорості операцій та підтвердження достовірності інформації [42; 68].

7. API та відкриті цифрові платформи дозволяють інтегрувати страхові продукти з банківськими сервісами, маркетплейсами, мобільними застосунками та іншими цифровими платформами. Саме завдяки API активно розвивається напрям Embedded Insurance – вбудованого страхування [5; 36; 47].

Під впливом цифрової трансформації виникають нові бізнес-моделі страхування [43; 66; 73]:

1. Usage-Based Insurance (UBI) – страхування залежно від фактичного використання об'єкта.

2. Pay-As-You-Go Insurance – оплата лише за період фактичного користування послугою.

3. On-Demand Insurance – миттєве підключення та відключення страхового покриття через мобільний додаток.

4. Embedded Insurance – інтеграція страхового продукту безпосередньо в процес купівлі товару чи послуги.

5. Peer-to-Peer Insurance – взаємне страхування на цифрових платформах.

Цифрова трансформація страхового бізнесу є стратегічним напрямом розвитку сучасного страхового ринку та передбачає комплексну модернізацію всіх бізнес-процесів страховика. Центральне місце у цих змінах займає концепція InsurTech, яка поєднує страхування з цифровими технологіями та створює нові моделі взаємодії зі споживачами. Ключовими компонентами

цифрової трансформації виступають цифровізація клієнтського сервісу, автоматизація процесів, аналітика даних та платформізація страхових послуг. Основними інструментами цифровізації є штучний інтелект, машинне навчання, Big Data, Internet of Things, хмарні технології, Blockchain та API-інтеграції. Їх використання забезпечує підвищення ефективності діяльності страховиків, персоналізацію страхових продуктів і формування нових конкурентних переваг на страховому ринку.

1.3 Нормативно-правове регулювання та безпекові стандарти страхової діяльності в умовах цифровізації

Цифровізація страхового ринку спричинила суттєві зміни у механізмах регулювання страхової діяльності. Впровадження електронних договорів страхування, онлайн-продажів страхових продуктів, мобільних застосунків, технологій штучного інтелекту, великих даних (Big Data), хмарних сервісів та концепції InsurTech потребує формування сучасної нормативно-правової бази та впровадження високих стандартів інформаційної та кібернетичної безпеки. Головною метою такого регулювання є забезпечення надійності страхового ринку, захисту персональних даних клієнтів, мінімізації кіберризиків та підтримання довіри до цифрових страхових послуг.

В Україні основою регулювання страхової діяльності виступає Закон України «Про страхування» від 18.11.2021 №1909-IX [94], який наблизив вітчизняне страхове законодавство до європейських стандартів. Закон передбачає можливість укладання договорів страхування не лише у паперовій, а й в електронній формі із застосуванням механізмів електронної комерції та електронного документообігу. Зокрема, стаття 97 визначає, що договір страхування може оформлюватися як електронний документ відповідно до законодавства про електронні документи та електронну комерцію [94].

Важливу роль у регулюванні цифрового страхування виконує Національний банк України, який з 2020 року здійснює державний нагляд за страховим ринком. У 2023 році НБУ затвердив Положення про особливості

укладення договорів страхування зі споживачами, яке встановлює вимоги до змісту, структури та порядку укладання електронних договорів страхування. Документ передбачає використання електронних підписів сторін, забезпечення належного інформування клієнтів та захист їх прав під час дистанційного укладання договорів [82; 90].

Додатковим кроком у розвитку цифрового страхування стало посилення вимог до електронних договорів ОСЦПВ. З 2025 року електронні страхові договори повинні містити електронний підпис споживача та кваліфікований електронний підпис страховика або страхового посередника. Такі нововведення спрямовані на підвищення безпеки та юридичної визначеності електронних правочинів [71].

Значне місце у регуляторній системі займає Постанова НБУ №204 від 29.12.2023 року, яка встановлює вимоги до ведення обліку страхових операцій в електронній формі, функціонування інформаційних систем страховика та захисту інформації. Документ зобов'язує страхові компанії забезпечувати реєстрацію всіх страхових операцій в електронних системах, актуалізацію даних та впровадження заходів інформаційної безпеки [91].

Крім спеціального страхового законодавства, цифровізація страхової діяльності регулюється законами України «Про електронні документи та електронний документообіг» [88], «Про електронну комерцію» [89], «Про захист персональних даних» [92], «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» [93] та іншими нормативно-правовими актами, які визначають порядок роботи з електронною інформацією та персональними даними клієнтів.

Європейський Союз є одним із світових лідерів у формуванні сучасної нормативної бази цифрового страхування. Основою регулювання діяльності страховиків у країнах ЄС залишається система Solvency II, яка запровадила ризик-орієнтований підхід до управління страховими компаніями. Solvency II базується на трьох взаємопов'язаних компонентах: вимогах до капіталу, системі

корпоративного управління та ризик-менеджменту, а також механізмах звітності й розкриття інформації [51].

Особливого значення в умовах цифровізації набуває другий компонент Solvency II, який вимагає від страховиків створення ефективних систем управління ризиками, включаючи IT-ризики, ризики кібербезпеки та операційні ризики. Таким чином, цифрові ризики інтегруються в загальну систему корпоративного управління страхової компанії [51].

Одночасно європейський страховий сектор орієнтується на принципи, розроблені Міжнародною асоціацією органів страхового нагляду (IAIS). Стандарти Insurance Core Principles (ICP) визначають міжнародно визнані принципи регулювання та нагляду за страховим сектором і використовуються як еталон для оцінки ефективності національних систем страхового нагляду [35].

Однією з найважливіших сучасних регуляторних ініціатив Європейського Союзу стала Digital Operational Resilience Act (DORA), яка набула чинності для фінансових установ з 17 січня 2025 року. DORA поширюється на банки, страхові компанії, інвестиційні фірми та інших учасників фінансового ринку [15; 16].

Основна мета DORA полягає у забезпеченні цифрової операційної стійкості фінансових установ та їх здатності протистояти кібератакам, збоям інформаційних систем і технічним інцидентам. Регламент охоплює п'ять ключових напрямів [15; 16]:

1) управління ІКТ-ризиками;

2) управління ризиками третіх сторін (хмарних провайдерів та IT-постачальників);

3) тестування цифрової стійкості;

4) моніторинг та повідомлення про ІКТ-інциденти;

5) обмін інформацією щодо кіберзагроз.

Для страхових компаній впровадження DORA означає необхідність створення комплексної системи управління кіберризиками, регулярного

тестування інформаційної інфраструктури, проведення оцінки вразливостей та контролю діяльності зовнішніх IT-підрядників [15; 21].

З розвитком цифрових каналів взаємодії зі споживачами безпека стає одним із ключових факторів конкурентоспроможності страховика. Сучасні безпекові стандарти у страхуванні охоплюють декілька взаємопов'язаних напрямів:

1. Інформаційна безпека передбачає захист конфіденційності, цілісності та доступності даних клієнтів. Страхові компанії працюють з великими масивами персональної та фінансової інформації, тому витоки даних можуть призвести до значних фінансових і репутаційних втрат.

Найбільш поширеним міжнародним стандартом у цій сфері є ISO/IEC 27001, який встановлює вимоги до систем управління інформаційною безпекою. Також широко використовуються стандарти серії ISO/IEC 27000, що регламентують процедури оцінювання ризиків, управління інцидентами та забезпечення безперервності бізнесу [86].

2. Кібербезпека охоплює захист інформаційних систем страховика від зовнішніх та внутрішніх загроз. Для цього використовуються багатофакторна автентифікація, шифрування даних, системи виявлення вторгнень (IDS/IPS), моніторинг кіберзагроз у режимі реального часу, резервне копіювання інформації, тестування на проникнення та контроль доступу до інформаційних ресурсів. Важливість цих заходів посилюється вимогами DORA, які передбачають регулярне тестування цифрової стійкості фінансових установ і належне управління кіберризиками [15; 16].

3. Захист персональних даних. У цифровому страхуванні значний обсяг обробки даних пов'язаний із використанням телематики, мобільних додатків, технологій Big Data та штучного інтелекту. Це потребує дотримання суворих вимог щодо конфіденційності інформації та захисту прав клієнтів.

У країнах ЄС такі питання регулюються положеннями GDPR, а в Україні – Законом України «Про захист персональних даних». Страховики повинні

забезпечувати законність збору даних, їх захищене зберігання та контроль доступу до інформації.

4. Управління ризиками третіх сторін. Цифровізація страхової діяльності супроводжується активним використанням хмарних сервісів, зовнішніх платформ, InsurTech-рішень та IT-аутсорсингу. У зв'язку з цим суттєво зростає залежність страховиків від зовнішніх постачальників технологій.

Сучасні міжнародні стандарти, зокрема DORA, вимагають здійснення постійного моніторингу постачальників IT-послуг, оцінки їхньої надійності та контролю концентрації ризиків [15; 21].

Цифровізація страхового ринку суттєво трансформує підходи до регулювання страхової діяльності. Якщо раніше основна увага приділялася фінансовій стійкості страховиків та захисту прав страхувальників, то сьогодні ключового значення набувають питання кібербезпеки, цифрової операційної стійкості, захисту персональних даних та управління IT-ризиками. Україна поступово гармонізує власне законодавство з європейськими стандартами, впроваджуючи електронні договори страхування, цифровий документообіг та сучасні вимоги до інформаційної безпеки. Водночас міжнародні стандарти Solvency II, Insurance Core Principles та DORA формують нову модель регулювання страхового сектору, орієнтовану на безпечне функціонування цифрових страхових екосистем.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА РІВНЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ

2.1. Тенденції та структурно-динамічні показники розвитку страхового ринку України

Страховий ринок є важливою складовою фінансової системи держави, яка забезпечує захист майнових інтересів фізичних та юридичних осіб, сприяє акумулюванню інвестиційних ресурсів та підвищенню фінансової стійкості економіки. В умовах воєнного стану значення страхового ринку для забезпечення безперервності економічної діяльності суттєво зросло. Незважаючи на масштабні виклики, український страховий сектор продемонстрував високу адаптивність та здатність до відновлення.

Починаючи з 2023 року, на страховому ринку спостерігається стійка тенденція до зростання обсягів страхових премій, активів та капіталу страховиків. За даними Національного банку України, який виконує функції регулятора ринку небанківських фінансових послуг, та профільних галузевих об’єднань, протягом 2024-2025 рр. страховий ринок увійшов у фазу активного відновлення та структурної модернізації, а також поступово збільшує обсяги страхового покриття [52; 60].

Особливістю сучасного етапу розвитку страхового ринку є його трансформація під впливом цифровізації, інтеграції до європейського фінансового простору, підвищення вимог до платоспроможності страховиків та зміни структури попиту на страхові продукти.

Однією з ключових особливостей сучасного етапу розвитку є поєднання двох взаємопов’язаних процесів – кількісного зростання страхових операцій та якісної трансформації бізнес-моделей страховиків під впливом цифровізації та європейської інтеграції.

Україна поступово адаптує страхове законодавство до вимог Європейського Союзу. Станом на 2026 рік рівень гармонізації страхового сектору з європейськими стандартами оцінюється приблизно у 55%, а до 2028

року планується повне впровадження основних регуляторних вимог ЄС щодо капіталізації, управління ризиками та прозорості діяльності страховиків [57].

Однією з найважливіших структурних змін останніх років стало скорочення кількості страхових компаній.

Якщо до початку реформи небанківського фінансового сектору на ринку працювали сотні страховиків, то після передачі регулювання до Національного банку України значна кількість компаній залишила ринок через посилення вимог до платоспроможності страховиків, достатності капіталу, прозорості структури власності, корпоративного управління та систем управління ризиками. У результаті відбулося «очищення» ринку від фінансово слабких компаній.

Якщо у 2015 році в Україні функціонувало понад 360 страхових компаній, то станом на кінець 2025 року їх кількість скоротилася до 57 страховиків, серед яких близько 47 компаній здійснювали ризикове страхування (non-life), а 10 компаній працювали у сегменті страхування життя (life) [80] (рис. 2.1).

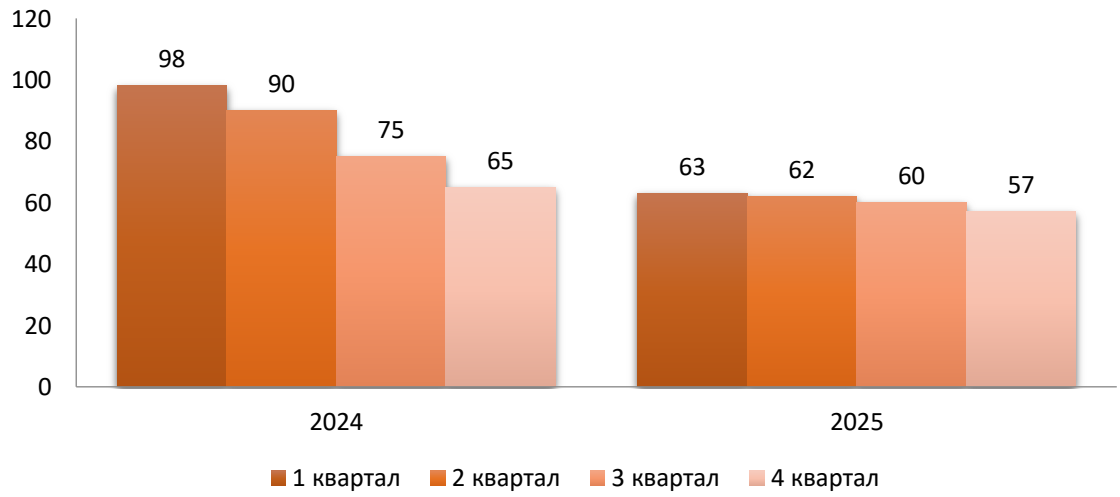


Рисунок 2.1 – **Динаміка кількості страховиків у 2024-2025 рр.**

Джерело: побудовано за матеріалами [84].

Таким чином, за останнє десятиліття кількість страховиків скоротилася більш ніж у шість разів, що може свідчити про консолідацію ринку та посилення регуляторних вимог.

Ще однією структурною тенденцією є посилення ринкової концентрації. У 2024-2025 роках лідерами ринку залишалися великі страхові групи:

1. ПрАТ «Страхова група «ТАС»;
2. ПрАТ « Страхова компанія «АРКС»;
3. АТ «Страхова компанія «ІНГО»;
4. ПрАТ «Страхова компанія «Євроінс Україна».

Зокрема, Страхова група «ТАС» у 2024 році першою в історії українського страхового ринку перевищила позначку 4,9 млрд грн страхових премій та стала абсолютним лідером за всіма ключовими показниками діяльності [98].

У 2025 році частка найбільших компаній продовжила зростати, тоді як менші страховики поступово втрачали ринкові позиції [52; 84].

Найбільш показовим індикатором розвитку страхового ринку є обсяг валових страхових премій. За підсумками І кварталу 2024 року страхові платежі досягли 11,7 млрд грн, що свідчило про відновлення ділової активності навіть в умовах воєнного стану [85].

Подальше зростання страхового ринку України прискорилося у 2025 році. За результатами дев’яти місяців 2025 року обсяг страхових премій збільшився на 37,5% і досяг 52,66 млрд грн. Із цієї суми 4,28 млрд грн припадало на страхування життя, а 48,38 млрд грн – на ризикове страхування. За підсумками всього 2025 року обсяг страхового ринку становив 74 млрд грн, що на 36,24% більше порівняно з попереднім роком [52].

Таким чином, позитивна динаміка основних показників свідчить про поступове відновлення та зміцнення страхового ринку України. Разом із тим важливе значення має аналіз структури страхових премій, який дає змогу оцінити співвідношення між окремими сегментами страхування та виявити ключові тенденції розвитку ринку.

Український страховий ринок традиційно характеризується переважанням ризикових видів страхування. У 2025 році частка ризикового страхування перевищувала 90% усіх страхових надходжень [52; 53].

Найбільшу питому вагу займали [52; 53]:

1. Автострахування;
2. Добровільне медичне страхування;
3. Страхування майна;
4. Страхування відповідальності.

Найбільш динамічним сегментом ринку є автострахування. У структурі страхових премій у 2025 році понад 61% ринку припадало саме на ОСЦПВ, КАСКО та міжнародну систему «Зелена карта» [53].

Основними причинами зростання страхового ринку стали підвищення страхових тарифів, зміни у правилах ціноутворення, збільшення вартості транспортних засобів, а також зростання середнього розміру страхового відшкодування [52; 53].

Поряд із домінуванням автострахування у структурі страхових премій спостерігається активізація розвитку інших соціально значущих класів страхування. Особливе місце серед них займає добровільне медичне страхування, яке демонструє стійку тенденцію до зростання внаслідок зміни потреб населення та розвитку цифрових сервісів у сфері охорони здоров’я.

Після початку повномасштабної війни зріс попит на добровільне медичне страхування. Це пов’язано зі збільшенням витрат населення на медичні послуги, поширенням корпоративних програм страхування працівників, а також цифровізацією медичних сервісів, що спрощує доступ до медичної допомоги та страхових послуг.

За даними провідних страховиків, медичне страхування входить до числа найбільших сегментів страхового бізнесу України [84].

Позитивною тенденцією також є стабільне зростання страхових виплат. За результатами 2025 року страхові виплати досягли 26,74 млрд грн, приріст склав понад 28% [51]. Натомість зростання виплат свідчить про підвищення реальної ролі страхування, збільшення рівня страхового захисту населення та покращення якості врегулювання страхових випадків.

Водночас коефіцієнт виплат за дев’ять місяців 2025 року становив близько 35,6%, що дещо нижче попереднього року через випереджальне зростання страхових премій [52].

З метою більш глибокого аналізу структури страхового ринку України та оцінки його збалансованості доцільно розглянути співвідношення сегментів страхування життя та ризикового страхування, що дозволяє визначити загальні пропорції розвитку ринку (рис. 2.2).

Отримані дані свідчать про домінування ризикового страхування, що є характерною ознакою українського страхового ринку та підтверджує його орієнтацію на короткострокові страхові продукти.

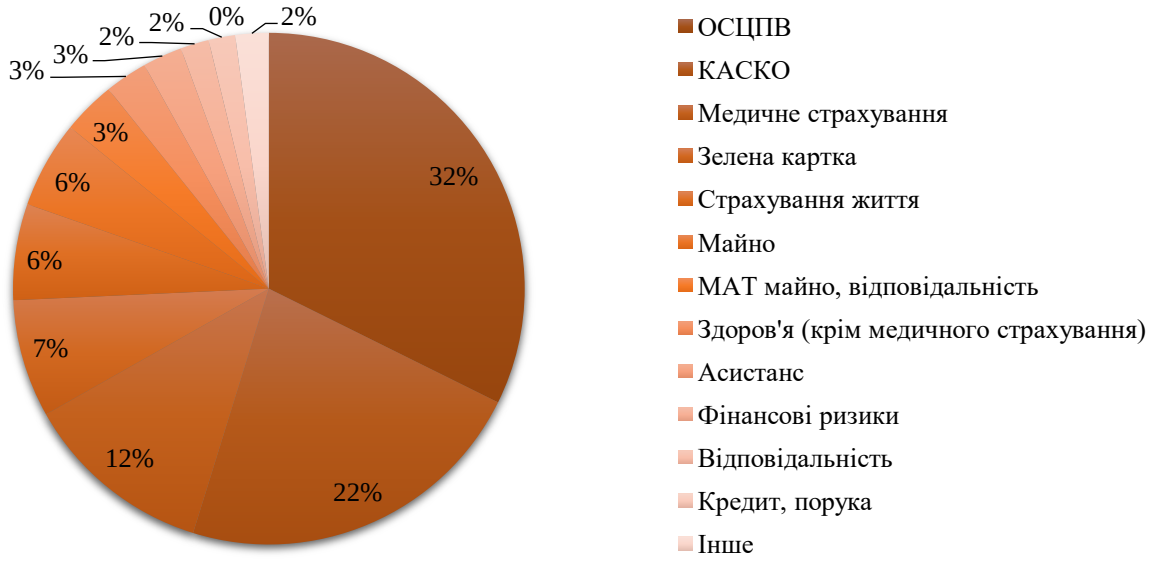


Рисунок 2.2 – **Структура валових страхових премій за основними класами страхування у 2025 р., %.**

Джерело: побудовано за матеріалами [84].

Водночас для більш детального розуміння ефективності окремих сегментів Non-life страхування доцільно проаналізувати рівень страхових виплат за основними класами страхування (рис. 2.3).

Аналіз показників рівня виплат дозволяє оцінити фінансову збалансованість окремих класів страхування та визначити найбільш збиткові або прибуткові сегменти ринку.

Важливим доповненням до аналізу структури та ефективності страхового ринку є оцінка його фінансової стійкості, яка визначає здатність страховиків виконувати свої зобов'язання та забезпечувати стабільність діяльності в умовах підвищених ризиків.



Рисунок 2.3 – **Рівень виплат основними класами страхування у 2025 р.**

Джерело: побудовано за матеріалами [84].

Фінансова стійкість страховиків продовжувала зміцнюватися. Так, за підсумками III кварталу 2025 року активи страхового сектору зросли до 87,7 млрд грн, тоді як річний приріст активів становив близько 25% [52].

Зростання активів пояснюється збільшенням страхових резервів, накопиченням інвестиційних ресурсів та посиленням вимог НБУ до платоспроможності компаній.

Воєнний стан залишається одним із ключових чинників розвитку страхового сектору України. Серед його негативних наслідків можна виділити зростання страхових ризиків, пошкодження майна та інфраструктури, скорочення платоспроможного попиту населення й підвищення вартості перестрахування [60; 62]. Водночас воєнні умови сприяли розвитку нових

напрямів страхування, зокрема страхування воєнних ризиків, логістичних операцій, експорту, кіберризиків і критичної інфраструктури.

Розширення спектра страхових продуктів та посилення ризиків, пов'язаних із різноманітними викликами, супроводжується трансформацією бізнес-процесів страхових компаній. За таких умов особливого значення набуває впровадження цифрових технологій, які забезпечують підвищення ефективності страхових операцій, покращення клієнтського сервісу та оптимізацію управління ризиками. Саме тому цифровізація сьогодні розглядається як один із головних напрямів модернізації вітчизняного страхового ринку.

Цифровізація дозволяє страховим компаніям скорочувати операційні витрати, підвищувати швидкість обслуговування клієнтів, покращувати якість андеррайтингу та розширювати географію продажів.

Узагальнюючи результати аналізу, можна виділити десять ключових тенденцій розвитку страхового ринку України. Серед них – стабільне зростання страхових премій і виплат, консолідація ринку та скорочення кількості страховиків, а також посилення концентрації навколо великих страхових груп. У структурі страхових премій переважає автострахування, водночас зростає попит на добровільне медичне страхування та страхування майнових і воєнних ризиків. Важливими тенденціями також є підвищення капіталізації та фінансової стійкості страховиків, прискорення цифрової трансформації страхового бізнесу й гармонізація регуляторної бази з нормами Європейського Союзу. Крім того, формуються нові цифрові страхові екосистеми та розвиваються InsurTech-рішення, які сприяють автоматизації страхових процесів, розширенню каналів взаємодії з клієнтами й підвищенню доступності страхових послуг [52; 53; 60].

Отже, страховий ринок України перебуває на етапі поступового відновлення та структурної трансформації. Попри вплив різноманітних викликів, спостерігається зростання страхових премій і виплат, підвищення фінансової стійкості страховиків та посилення концентрації ринку. Водночас

відбувається зміна його структури через домінування окремих класів страхування та скорочення кількості учасників. Важливою рисою сучасного розвитку є активна цифровізація страхового бізнесу та гармонізація регуляторного середовища з європейськими стандартами, що формує передумови для подальшого підвищення ефективності та конкурентоспроможності страхового ринку України.

2.2 Оцінка практичного впровадження цифрових технологій у діяльності вітчизняних страхових компаній

Сучасний розвиток страхового ринку України відбувається в умовах масштабної цифрової трансформації фінансового сектору, що передбачає поступовий перехід від традиційної моделі страхування до цифрової екосистеми на основі технологічних рішень. Якщо раніше страхова діяльність переважно базувалася на фізичній взаємодії клієнта зі страховиком, використанні паперової документації, ручній обробці інформації та значній ролі страхових агентів, то сучасна модель передбачає активне використання онлайн-каналів продажу, електронних договорів, автоматизації бізнес-процесів, аналітики великих масивів даних та персоналізованого підходу до клієнтів.

Цей процес є складовою глобальної концепції InsurTech (Insurance Technology), яка характеризує застосування цифрових технологій для трансформації страхової діяльності, підвищення ефективності операцій, оптимізації витрат та формування нового рівня клієнтського досвіду. На відміну від простої автоматизації окремих операцій, InsurTech передбачає комплексну зміну бізнес-моделі страхової компанії: від залучення клієнта та продажу страхового продукту до управління договором, оцінювання ризиків та врегулювання страхових випадків [73].

У міжнародній практиці цифрова трансформація страхування вже стала одним із ключових факторів конкурентоспроможності компаній. Провідні страховики поступово переходять від використання окремих цифрових сервісів до створення повноцінних цифрових платформ, у межах яких клієнт отримує

можливість самостійно оформити страховий продукт, здійснювати оплату, контролювати статус договору, подавати заяву про страховий випадок та отримувати персоналізовані пропозиції.

За міжнародними дослідженнями, цифрова трансформація перестала бути додатковою конкурентною перевагою і стала базовою умовою розвитку страхових компаній. Дослідження Deloitte Digital Insurance Maturity 2025, яке охопило 93 страхові компанії у 16 країнах, демонструє, що провідні страховики переходять від окремих цифрових сервісів до комплексної трансформації всієї бізнес-моделі: від продажу страхових продуктів до врегулювання збитків і управління клієнтським досвідом [14].

Особливої актуальності цифровізація набула в умовах зміни поведінки споживачів фінансових послуг. Сучасний клієнт очікує від страхової компанії такого ж рівня цифрового сервісу, який вже сформувався у банківській сфері: швидкого доступу до послуг, можливості здійснювати операції онлайн, прозорого контролю за статусом звернень та персоналізованих пропозицій.

Цифрова трансформація страхової компанії охоплює весь життєвий цикл страхового продукту (рис. 2.4):

1. Залучення клієнта. На цьому етапі використовуються цифровий маркетинг, соціальні мережі, онлайн-реклама, персоналізовані пропозиції та автоматизовані комунікаційні канали. Це дозволяє страховикам ефективніше взаємодіяти з потенційними клієнтами та формувати довгострокові відносини.

2. Продаж страхового продукту. Традиційна модель продажу через офіс або страхового агента поступово замінюється цифровими каналами. Клієнт отримує можливість самостійно обрати страховий продукт, розрахувати його вартість, оформити заявку та отримати електронний поліс без фізичного відвідування страхової компанії.

3. Управління договором. Цифрові технології дозволяють використовувати електронні документи, особисті кабінети клієнтів, автоматичні повідомлення та дистанційні канали підтримки.



Рисунок 2.4 – **Складові цифровізації страхової компанії**

Джерело: побудовано автором.

4. Врегулювання страхових випадків. Одним із найбільш перспективних напрямів є цифровізація процесу виплат. Вона передбачає подання заяви онлайн, завантаження необхідних документів, фотофіксацію збитків, автоматичну перевірку інформації та швидке прийняття рішення.

5. Аналітика та управління ризиками. Використання Big Data, штучного інтелекту та машинного навчання дозволяє переходити від традиційної оцінки ризику до прогнозної аналітики, коли рішення приймаються на основі великої кількості факторів.

Загалом, український страховий ринок протягом останніх років перебуває під впливом глобальних тенденцій цифрової трансформації фінансових послуг. Розвиток електронної комерції, поширення мобільних пристроїв, зміна поведінки споживачів та необхідність підвищення операційної ефективності стали основними факторами переходу страхових компаній до цифрової моделі функціонування.

Цифровізація страхового сектору України відбувається не лише через впровадження окремих онлайн-сервісів, а через поступове формування нової

моделі взаємодії між страховиком і клієнтом. Основною характеристикою такої моделі є перехід від традиційного страхування, де клієнт залежить від фізичного офісу та страхового агента, до цифрового страхування, де більшість операцій може здійснюватися дистанційно.

Основні напрями цифровізації страхового сектору України охоплюють онлайн-продаж страхових продуктів, електронні поліси, CRM-системи, Big Data-аналітику, автоматизацію виплат, мобільні сервіси та штучний інтелект (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 **Основні напрями цифрової трансформації страхового сектору України**

Напрям цифровізації	Практична реалізація	Очікуваний результат
Онлайн-продаж страхових продуктів	оформлення ОСЦПВ, КАСКО, туристичного страхування через цифрові канали	скорочення часу укладання договорів
Електронні поліси	заміна паперових договорів цифровими документами	зменшення адміністративних витрат
CRM-системи	накопичення та аналіз інформації про клієнтів	персоналізація страхових пропозицій
Big Data-аналітика	аналіз поведінки клієнтів та страхових ризиків	точніше оцінювання ризиків
Автоматизація виплат	цифрове подання заяв та документів	прискорення врегулювання страхових випадків
Мобільні сервіси	доступ до страхових послуг через смартфон	підвищення зручності клієнтів
Штучний інтелект	автоматизований аналіз ризиків та звернень	підвищення ефективності прийняття рішень

Джерело: побудовано автором.

Таким чином, цифрова трансформація змінює не лише окремі операції страхової компанії, а всю логіку функціонування страхового бізнесу. Якщо традиційна модель була орієнтована переважно на продаж страхового продукту, то цифрова модель спрямована на формування довгострокових відносин із клієнтом через постійну цифрову взаємодію.

Важливу роль у цьому процесі відіграє регуляторне середовище. В Україні розвиток цифрових фінансових послуг підтримується Національним банком України, який здійснює регулювання страхового ринку та сприяє підвищенню прозорості діяльності фінансових установ, розвитку електронних сервісів і цифрових каналів взаємодії [67].

Для страхових компаній цифровізація створює низку стратегічних переваг, зокрема дає змогу обслуговувати клієнтів незалежно від їхнього місця перебування, скорочувати витрати на адміністративні операції та прискорювати укладання договорів. Крім того, використання цифрових технологій сприяє підвищенню точності оцінювання ризиків, покращенню якості клієнтського обслуговування та зміцненню конкурентних позицій страховиків на ринку.

Разом із тим цифровізація створює і нові виклики. До них належать: необхідність значних інвестицій у програмне забезпечення, забезпечення кібербезпеки, захист персональних даних, інтеграція різних інформаційних систем та підготовка персоналу до роботи в цифровому середовищі.

У контексті українського страхового ринку одним із прикладів поступового переходу до цифрової моделі є діяльність ПрАТ «СК «Євроінс Україна», яка входить до міжнародної страхової групи Euroins Insurance Group та здійснює діяльність у сегментах автострахування, туристичного страхування, майнового та корпоративного страхування [27].

Компанія здійснює діяльність у сфері автострахування, туристичного страхування, майнового страхування та інших видів страхових послуг. У сучасних умовах Євроінс поступово переходить від традиційної моделі страхування до цифрової моделі обслуговування клієнтів. Компанія вже використовує окремі цифрові інструменти, однак перебуває на етапі переходу від набору окремих сервісів до комплексної цифрової страхової екосистеми.

Одним із найбільш помітних проявів цифрової трансформації страхової діяльності є розвиток онлайн-каналів продажу. Традиційна модель вимагала значних часових витрат як від клієнта, так і від страхової компанії. Розглянемо її разом із цифровою моделлю на наступному рисунку 2.5.

У діяльності ПрАТ «СК «Євроінс Україна» цифрові канали дозволяють оформлювати окремі страхові продукти дистанційно, зокрема автоцивілку, туристичне страхування, КАСКО та інші страхові продукти, доступні через онлайн-сервіси [74].

До основних переваг онлайн-оформлення страхових договорів належать скорочення часу їх укладання, відсутність потреби відвідувати офіс страховика, можливість отримати послугу в будь-який зручний час, зменшення обсягу паперового документообігу та розширення доступності страхових продуктів для клієнтів.

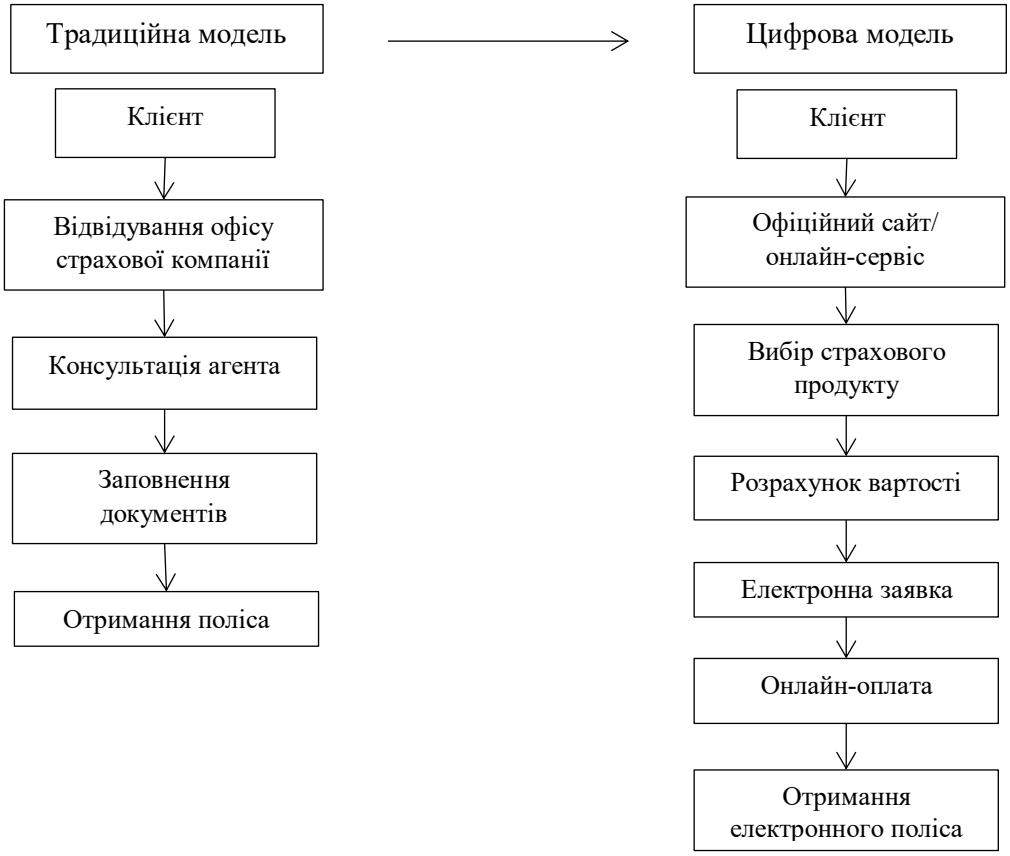


Рисунок 2.5 – **Традиційна та цифрова модель укладання договору**

Джерело: побудовано автором на основі [65].

Водночас необхідно враховувати, що на сучасному етапі цифрові канали Євроінс охоплюють не весь страховий портфель компанії. Тому онлайн-продажі можна розглядати як важливий елемент цифрової трансформації, але не як повністю завершену цифрову екосистему.

Одним із важливих напрямів цифровізації страхової діяльності є створення сервісів, які дозволяють клієнту самостійно отримувати інформацію щодо власних страхових договорів без необхідності безпосереднього звернення до працівників страхової компанії.

У діяльності ПрАТ «СК «Євроінс Україна» цифрова взаємодія з клієнтами реалізується через використання онлайн-каналів комунікації, електронних сервісів та можливості дистанційного отримання інформації щодо страхових продуктів [83].

Практичне впровадження цифрових технологій у страховій компанії доцільно оцінювати не лише за фактом наявності окремих сервісів, а й за рівнем їх інтеграції у бізнес-процеси.

У діяльності ПрАТ «СК «Євроінс Україна» можна виділити основні цифрові інструменти, висвітлені у наступній таблиці.

Таблиця 2.2 **Оцінка впровадження цифрових технологій у діяльності ПрАТ «СК «Євроінс Україна»**

Цифровий інструмент	Рівень впровадження	Практичне значення
Онлайн-продаж страхових продуктів	високий	забезпечення дистанційного оформлення договорів
Електронні поліси	високий	перехід від паперових документів до цифрових договорів
Онлайн-комунікації	середньо-високий	швидка взаємодія із клієнтами
Особистий кабінет / цифрові сервіси	середній	дистанційне управління договорами
CRM-системи	частковий	накопичення інформації про клієнтів
Автоматизація врегулювання збитків	середній	скорочення часу обробки звернень
Big Data-аналітика	початковий	потенціал для оцінки ризиків
Штучний інтелект	початковий	перспективний напрям розвитку
Мобільні рішення	потребують розвитку	формування повноцінної цифрової взаємодії

Джерело: побудовано автором.

Отже, найбільш сформованими цифровими напрямами Євроінс Україна є онлайн-продажі, електронне страхування та дистанційна комунікація. Водночас найбільший потенціал подальшого розвитку пов’язаний із впровадженням складніших технологій – штучного інтелекту, прогнозної аналітики та повної автоматизації страхових процесів.

Одним із ключових елементів сучасної цифрової страхової моделі є використання CRM-систем (Customer Relationship Management), які забезпечують комплексне управління взаємовідносинами з клієнтами.

Для страхової компанії CRM є не просто базою контактів, а інструментом стратегічного управління клієнтським досвідом. Основні функції CRM у страхуванні [10; 11]:

1) централізоване зберігання та управління інформацією про клієнтів – формування єдиної бази даних страхувальників, що містить контактні дані, історію взаємодії, укладені договори та звернення клієнтів;

2) управління страховими договорами та клієнтською історією – контроль етапів укладання, продовження та супроводу страхових договорів, а також аналіз попередньої взаємодії клієнта зі страховою компанією;

3) сегментація клієнтів та аналіз їхніх потреб – розподіл клієнтської бази за певними характеристиками (вид страхування, поведінка, активність, потреби), що дозволяє формувати більш релевантні страхові пропозиції;

4) автоматизація комунікації з клієнтами – організація системних повідомлень, нагадувань про завершення дії полісів, обробки звернень та підтримки клієнтів через цифрові канали;

5) підвищення якості обслуговування та персоналізація страхових послуг – використання накопичених даних для формування індивідуальних пропозицій, покращення клієнтського досвіду та підвищення рівня лояльності;

6) контроль та оптимізація роботи працівників страхової компанії – автоматизація внутрішніх процесів, контроль виконання завдань, обробки заявок і взаємодії між підрозділами.

Використання CRM-систем у страховій діяльності дозволяє [10; 11]:

– створити єдину інформаційну базу клієнтів та забезпечити централізоване зберігання даних про страхувальників, їх договори, звернення та історію взаємодії зі страховою компанією;

– автоматизувати процеси роботи з клієнтами, зокрема обробку звернень, комунікацію, контроль виконання завдань та супровід страхових договорів;

– аналізувати клієнтську інформацію та поведінку страхувальників, що дозволяє визначати потреби клієнтів, здійснювати сегментацію та підвищувати ефективність маркетингових заходів;

– підвищувати якість клієнтського обслуговування через швидший доступ працівників до необхідної інформації та формування більш персоналізованого підходу до страхувальників;

– оптимізувати внутрішні бізнес-процеси страхової компанії завдяки автоматизації взаємодії між підрозділами та контролю виконання операцій.

Водночас максимальна ефективність CRM-системи досягається за умови її інтеграції з іншими цифровими рішеннями страховика – онлайн-платформами продажу, системами управління страховими договорами, аналітичними інструментами та сервісами врегулювання страхових випадків. Така інтеграція дозволяє сформувати комплексну цифрову екосистему взаємодії із клієнтом та підвищити ефективність страхової діяльності [10; 11].

Одним із не менш важливих напрямів цифрової трансформації страхування є автоматизація процесу врегулювання збитків. Саме швидкість та якість врегулювання страхового випадку значною мірою визначає рівень задоволеності клієнта (рис. 2.6).

У традиційній моделі цей процес передбачає значну кількість ручних операцій, фізичне подання документів та тривалу перевірку інформації, що може збільшувати строки отримання страхового відшкодування. Цифровізація дозволяє перейти до автоматизованої моделі, у якій частина операцій виконується дистанційно через онлайн-сервіси, а обробка інформації здійснюється швидше та ефективніше.

Як видно зі схеми, традиційний процес врегулювання страхових випадків характеризується послідовним проходженням великої кількості етапів, значна частина яких залежить від ручної обробки документів та участі працівників страхової компанії. Це створює ризики затримок, збільшує операційне навантаження та потребує додаткових ресурсів.

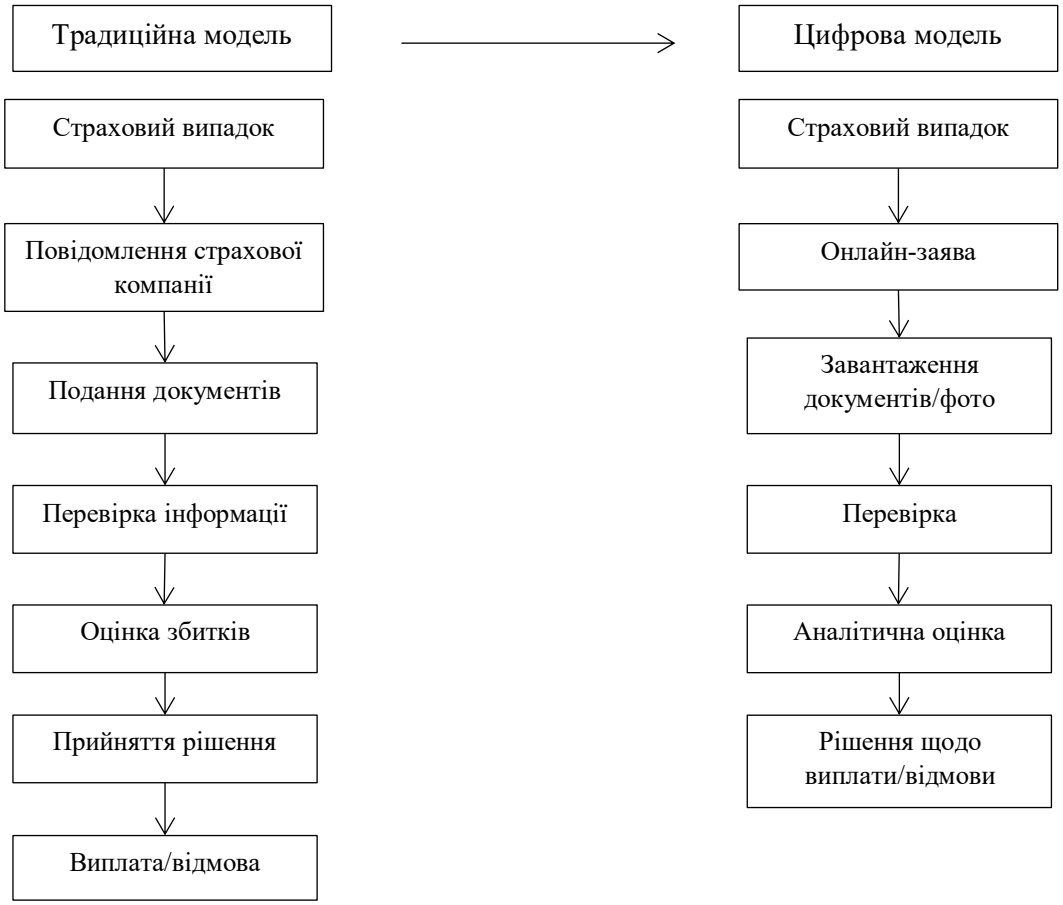


Рисунок 2.6 – **Порівняння традиційної та цифрової моделі врегулювання страхових випадків**

Джерело: побудовано автором.

Проте, на відміну від традиційної моделі, цифровий підхід передбачає дистанційне подання інформації, автоматизовану перевірку даних та використання аналітичних інструментів для прийняття рішень. Це дозволяє скоротити строки врегулювання, підвищити прозорість процесу та покращити клієнтський досвід.

Для Євроінс Україна цей напрям є одним із перспективних, оскільки саме автоматизація виплат дозволяє перейти від цифровізації окремих операцій до комплексної цифрової страхової екосистеми.

Одним із найбільш перспективних напрямів розвитку концепції InsurTech є використання технологій Big Data, Artificial Intelligence (AI) та Machine Learning, які поступово змінюють підходи до управління страховими ризиками та взаємодії з клієнтами. Застосування таких технологій дозволяє страховим компаніям обробляти великі обсяги інформації, аналізувати поведінкові

характеристики страхувальників, автоматизувати окремі процеси та переходити від традиційної оцінки ризиків до моделі прогнозної аналітики [78; 105].

Використання Big Data дає можливість страховикам аналізувати значні масиви даних щодо історії страхових випадків, характеристик клієнтів та інших факторів, що впливають на рівень ризику. Водночас штучний інтелект і машинне навчання забезпечують автоматизований аналіз інформації, пошук закономірностей та формування більш точних прогнозів щодо ймовірності настання страхових подій [78; 106].

У результаті впровадження таких технологій страхові компанії можуть підвищити точність андеррайтингу, оптимізувати процес прийняття рішень, покращити персоналізацію страхових продуктів та підвищити ефективність обслуговування клієнтів.

Основними напрямками використання штучного інтелекту (AI) у страховій діяльності є [69; 72; 104]:

1. Андеррайтинг та оцінка страхових ризиків. Одним із найбільш перспективних напрямів застосування AI у страхуванні є автоматизація процесу андеррайтингу. Штучний інтелект дозволяє аналізувати великі обсяги інформації про клієнта, його страхову історію, характеристики ризику та інші фактори для більш точного визначення ймовірності настання страхової події.

Використання штучного інтелекту в страхуванні сприяє підвищенню точності оцінювання страхових ризиків, формуванню більш обґрунтованих страхових тарифів і скороченню часу, необхідного для прийняття рішень щодо укладання договорів. Крім того, автоматизований аналіз інформації зменшує ймовірність помилок, пов’язаних із ручним опрацюванням даних.

2. Автоматизація врегулювання страхових випадків. AI активно використовується для оптимізації процесу врегулювання збитків. Технології штучного інтелекту можуть аналізувати документи, фотографії пошкоджень, інформацію про страховий випадок та допомагати визначати розмір можливого відшкодування.

Застосування цифрових технологій для автоматизації страхових процесів дає змогу прискорити обробку страхових заяв, зменшити обсяг ручної роботи працівників і скоротити час прийняття рішень щодо страхових виплат. Це також сприяє підвищенню якості обслуговування клієнтів завдяки оперативнішому опрацюванню звернень.

3. Виявлення та запобігання страховому шахрайству. Одним із важливих напрямів використання AI є аналіз нетипових операцій та виявлення потенційно шахрайських страхових випадків.

Застосування алгоритмів машинного навчання дає змогу аналізувати поведінку клієнтів, виявляти невідповідності у страхових заявках і визначати підозрілі операції. Це сприяє своєчасному виявленню можливого шахрайства та зменшенню фінансових втрат страхової компанії.

4. Персоналізація страхових продуктів та маркетинг. AI дозволяє страховим компаніям краще аналізувати потреби клієнтів та формувати індивідуальні пропозиції на основі їхньої поведінки, попередньої історії взаємодії та страхових потреб.

Використання штучного інтелекту в маркетинговій діяльності страховиків дає змогу сегментувати клієнтську базу, прогнозувати потреби страхувальників і формувати персоналізовані страхові пропозиції. Завдяки цьому компанії можуть точніше враховувати очікування клієнтів, підвищувати ефективність маркетингових заходів і зміцнювати їхню лояльність.

На сучасному етапі використання AI та Big Data у діяльності Євроінс Україна можна оцінити як перспективний напрям розвитку. Компанія має основу для подальшого впровадження таких технологій, однак для переходу до рівня провідних цифрових страховиків необхідна глибша інтеграція аналітичних систем.

Для визначення реального рівня впровадження цифрових технологій у діяльності страхової компанії доцільно оцінити не лише наявність окремих цифрових сервісів, а й рівень їх інтеграції у всі бізнес-процеси.

Цифрова зрілість страховика характеризує здатність компанії використовувати технології для оптимізації операцій, підвищення якості обслуговування клієнтів, управління ризиками та формування конкурентних переваг [63].

Інформаційну основу оцінювання становлять матеріали офіційного вебсайту ПрАТ «СК «Євроінс Україна», доступні відомості про страхові продукти та порядок обслуговування клієнтів, оприлюднена інформація про діяльність компанії, а також результати аналізу її фінансово-господарських показників, проведеного в межах кваліфікаційної роботи. Оцінювання виконано автором на основі зіставлення доступних відомостей із визначеними критеріями цифрової зрілості. При цьому відсутність інформації у відкритих джерелах розглядалася як обмеження можливості підтвердження відповідного напряму цифровізації, а не як безумовний доказ відсутності певної технології.

Для комплексного дослідження цифрової зрілості компанії визначено дев’ять напрямів оцінювання, які охоплюють цифрові канали продажу, використання електронних страхових документів, цифрову взаємодію з клієнтами та застосування CRM-систем. Також враховуються рівень автоматизації врегулювання страхових випадків, використання Big Data й аналітичних інструментів, упровадження штучного інтелекту, розвиток мобільних цифрових сервісів і забезпечення кібербезпеки. Сукупна оцінка цих напрямів дає змогу визначити рівень цифрового розвитку компанії та виявити сфери, які потребують подальшого вдосконалення.

Оцінювання здійснюється за п’ятибальною шкалою (табл. 2.3):

1 бал – відсутність або мінімальний рівень використання технології; систематичне її застосування не підтверджено доступними даними;

2 бали – початкове впровадження, використання яких має обмежений характер;

3 бали – часткове використання цифрових технологій в окремих процесах діяльності компанії;

4 бали – високий рівень інтеграції цифрових інструментів у відповідні бізнес-процеси та їх регулярне використання;

5 балів – системне й стратегічне використання цифрових технологій, інтегрованих у ключові процеси діяльності страхової компанії.

Для визначення узагальненого рівня цифрової зрілості застосовано рівні вагові коефіцієнти, оскільки відсутні достатні обґрунтовані підстави для надання окремим напрямам різної ваги. За умови оцінювання дев'яти напрямів ваговий коефіцієнт кожного з них становить 0,111, або приблизно 11,11 %. Такий підхід забезпечує однаковий вплив кожного напряму на підсумковий результат і дає змогу порівняти рівень цифрового розвитку за окремими складовими.

Таблиця 2.3 **Оцінка цифрової зрілості ПрАТ «СК «Євроінс Україна»**

Напрям цифровізації	Оцінка (1-5)	Характеристика
Онлайн-продаж страхових продуктів	3	можливість дистанційного оформлення окремих продуктів
Електронні поліси	5	використання цифрових страхових договорів
Онлайн-комунікації	4	цифрові канали взаємодії з клієнтами
CRM та управління клієнтськими даними	3	часткове використання клієнтської аналітики
Автоматизація врегулювання збитків	3	цифровізація окремих етапів процесу
Big Data та прогнозна аналітика	2	потенціал подальшого розвитку
Штучний інтелект	1	відсутність підтверджених даних про систематичне використання штучного інтелекту у страхових процесах
Мобільні сервіси	3	дистанційне обслуговування потребує розвитку
Кібербезпека	4	використання стандартних механізмів захисту

Джерело: розроблено автором за результатами аналізу відкритої інформації про цифрові сервіси ПрАТ «СК «Євроінс Україна».

Розрахунок індексу цифрової зрілості:

$$\mathrm{I}_{\text{цз}} = \frac{\sum B_i}{B_{max}} \times 100\%$$

де:

$\mathrm{I}_{\text{цз}}$ – індекс цифрової зрілості;

B_i – оцінка окремого напряму;

B_{max} – максимальна можлива оцінка.

Сума отриманих балів: $3 + 5 + 4 + 3 + 3 + 2 + 1 + 3 + 4 = 28$ балів

Максимально можлива оцінка: $9 \times 5 = 45$ балів

Отже: $\mathrm{I}_{\text{цз}} = \frac{28}{45} \times 100\% = 62{,}2\%$

Для інтерпретації отриманого результату використано шкалу оцінювання, сформовану з урахуванням підходів до визначення цифрової зрілості організацій. Дослідники цифрової трансформації наголошують на необхідності оцінювання цифрового розвитку за сукупністю напрямів і можливостей організації, а також зазначають, що моделі цифрової зрілості можуть відрізнятися залежно від мети та сфери застосування [48; 59]. Оскільки єдині універсальні межі рівнів цифрової зрілості для всіх організацій не встановлені, у цій роботі запропоновано авторську шкалу. З огляду на використання п’ятибальної системи оцінювання, за якої мінімальна оцінка кожного напряму становить 1 бал, а максимальна – 5 балів, можливий діапазон індексу становить від 20 до 100 %. Для розмежування рівнів цей діапазон поділено на чотири інтервали (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 **Шкала оцінювання рівня цифрової зрілості страхової компанії**

Рівень цифрової зрілості	Значення індексу, %
Низький	20,0-39,9
Початковий	40,0-59,9
Середній	60,0-79,9
Високий	80,0-100,0

Джерело: побудовано автором на основі узагальнення підходів до оцінювання цифрової зрілості організацій [48; 59].

За результатами проведеного оцінювання індекс цифрової зрілості ПрАТ «СК «Євроінс Україна» становить 62,2 %, що відповідає середньому рівню за запропонованою шкалою. Це свідчить про наявність сформованих цифрових практик у діяльності компанії, водночас окремі напрями, зокрема використання Big Data та штучного інтелекту, потребують подальшого розвитку. Отримана

оцінка дає змогу визначити основні напрями вдосконалення цифрових процесів страховика.

Для визначення рівня цифрового розвитку ПрАТ «СК «Євроінс Україна» та оцінки її позиції серед інших учасників страхового ринку доцільно провести порівняльний аналіз цифрових можливостей компанії з іншими страховиками, які активно впроваджують цифрові рішення. Оскільки цифрова трансформація страхової діяльності визначається не лише наявністю окремих онлайн-сервісів, а й рівнем їх інтеграції у клієнтські та внутрішні процеси, для порівняння обрано ПрАТ «СК «Євроінс Україна», ПрАТ «СК «АРКС», ПрАТ «СК «УНІКА» та ПрАТ «СК «ІНГО» (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 **Порівняльна оцінка рівня цифровізації страхових компаній України**

Напрям цифровізації	ПрАТ «СК «Євроінс Україна»	ПрАТ «СК «АРКС»	ПрАТ «СК «УНІКА»	ПрАТ «СК «ІНГО»
Онлайн-оформлення страхових продуктів	високий рівень	високий рівень	високий рівень	високий рівень
Електронні страхові поліси	наявні	наявні	наявні	наявні
Особистий кабінет клієнта	розвивається	розвинений	розвинений	частково розвинений
Мобільний застосунок	потребує розвитку	розвинений	розвинений	розвивається
Онлайн-повідомлення про страховий випадок	частково	розвинений	розвинений	розвинений
Дистанційне врегулювання збитків	частково впроваджено	розвинене	розвинене	розвинене
Чат-боти та цифрові канали підтримки	розвиваються	активно використовуються	активно використовуються	використовуються
AI та аналітика даних	перспективний напрям	активно розвивається	активно розвивається	розвивається

Джерело: побудовано автором на основі матеріалів офіційних вебсайтів страхових компаній [27; 100-102].

Порівняння здійснено на основі моніторингу офіційних вебсайтів страхових компаній та доступної інформації про їхні цифрові сервіси. Для забезпечення зіставності результатів використано єдині критерії оцінювання: можливість онлайн-оформлення страхових продуктів, наявність електронних

полісів, функціональність особистого кабінету, доступність мобільного застосунку, можливість дистанційного повідомлення про страховий випадок і врегулювання збитків, використання цифрових каналів підтримки, а також наявність відкритих відомостей про застосування штучного інтелекту й аналітики даних. Інформацію перевірено за офіційними ресурсами компаній: ПрАТ «СК «Євроінс Україна» [27], ПрАТ «СК «АРКС» [101], ПрАТ «СК «УНІКА» [103] та ПрАТ «СК «ІНГО» [102]. Вищий рівень за відповідним напрямом визначався з урахуванням функціональності та інтеграції цифрових сервісів, середній – за часткового впровадження відповідних можливостей, а нижчий – за обмеженої функціональності або недостатності підтверджених відомостей. Відсутність інформації у відкритих джерелах не розглядалася як безумовний доказ відсутності відповідної технології.

Проведений аналіз демонструє, що цифровізація страхового ринку України відбувається нерівномірно. Більшість страхових компаній вже використовують базові цифрові інструменти – онлайн-продаж страхових продуктів, електронні поліси та дистанційні канали комунікації. Водночас відмінності між страховиками проявляються у рівні розвитку більш складних цифрових рішень: мобільних застосунків, автоматизованого врегулювання страхових випадків, використання штучного інтелекту та аналітики великих даних.

ПрАТ «СК «Євроінс Україна» має сформований базовий рівень цифровізації та активно розвиває цифрові канали взаємодії з клієнтами. Найбільш розвиненими напрямами компанії є онлайн-оформлення страхових продуктів, електронні поліси та дистанційна комунікація.

Отже, ПрАТ «СК «Євроінс Україна» перебуває на етапі переходу від традиційної страхової моделі до цифрової страхової екосистеми. Компанія вже має основні елементи цифрового страхування, однак подальше підвищення конкурентоспроможності потребує переходу від окремих цифрових сервісів до комплексної інтегрованої платформи управління клієнтським досвідом.

Цифрова трансформація страхової компанії має значення не лише з точки зору покращення якості обслуговування клієнтів, а й з позиції підвищення економічної ефективності діяльності страховика (табл. 2.6).

Таблиця 2.6 **Вплив цифровізації на основні процеси страхової компанії**

Бізнес-процес	До цифровізації	Після впровадження цифрових технологій
Продаж продуктів	офіси та агенти	онлайн-канали
Документообіг	паперовий	електронний
Комунікація	телефон/особисті звернення	цифрові канали
Контроль договорів	звернення до працівника	онлайн-перевірка
Врегулювання	фізичні документи	дистанційний обмін інформацією
Аналіз ризиків	експертна оцінка	використання даних

Джерело: побудовано автором.

Для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» впровадження цифрових технологій створює можливості для скорочення адміністративних витрат, оптимізації роботи персоналу та зменшення часу оформлення страхових договорів. Крім того, цифровізація сприяє розширенню каналів продажу страхових послуг, покращенню взаємодії з клієнтами та підвищенню рівня утримання страхувальників.

Економічний ефект цифровізації проявляється через зміну традиційних бізнес-процесів. Наприклад, використання онлайн-оформлення страхових продуктів дозволяє суттєво скоротити час обслуговування клієнта. Якщо традиційне оформлення договору могло займати 30-60 хвилин, то цифровий процес дозволяє скоротити цей час до декількох хвилин.

Розрахунок потенційного ефекту цифровізації. Для оцінки можливого впливу цифрових технологій на трудомісткість оформлення страхових договорів проведемо сценарний розрахунок за умовного обсягу 10 тис. договорів на місяць. Припустимо, що завдяки автоматизації окремих операцій час оформлення одного договору скорочується в середньому на 20 хвилин.

Загальна економія: $10000 \times 20 = 200000$ хв

або: $200000 \div 60 = 3333$ год

Отже, за заданого сценарію скорочення часу оформлення одного договору на 20 хвилин може забезпечити економію понад 3300 робочих годин на місяць.

Наведений розрахунок має умовний характер і не відображає фактичних результатів діяльності ПрАТ «СК «Євроінс Україна». Він демонструє потенційний ефект цифровізації за визначених припущень. Вивільнений робочий час може бути використаний для опрацювання складніших звернень клієнтів, супроводу договорів та виконання інших операційних завдань.

Результативність цифровізації проявляється не лише у появі нових сервісів, а й у загальному розвитку страхової компанії.

Зростання цифрової активності може позитивно впливати на фінансові результати страхової компанії завдяки розширенню клієнтської бази, підвищенню доступності страхових продуктів, скороченню операційних витрат та ефективнішому управлінню ресурсами. Це створює передумови для підвищення конкурентоспроможності компанії та забезпечення її подальшого розвитку. За даними фінансової звітності ПрАТ «СК «Євроінс Україна» [74; 87] спостерігається позитивна динаміка основних показників діяльності (табл. 2.7).

Таблиця 2.7 **Основні показники діяльності ПрАТ «СК «Євроінс Україна» у 2023-2025 рр.**

Показник	2023	2024	2025	Зміна 2025/2023
Активи, тис. грн	792 824	1 041 757	1 160 612	+46,4%
Власний капітал	193 406	171 761	332 471	+71,90%
Страхові премії	453 958	528 718	912 543	+101,02%

Джерело: побудовано автором на основі [74; 87]

За даними таблиці 2.7, у 2023-2025 рр. спостерігається позитивна динаміка основних показників діяльності ПрАТ «СК «Євроінс Україна». Активи компанії зросли на 46,4%, а обсяг страхових премій збільшився більш ніж удвічі – на 101,02%.

Водночас динаміка власного капіталу була неоднозначною. У 2024 р. його величина зменшилася приблизно на 11,2%. Однак у 2025 р. власний капітал зріс до 332 471 тис. грн, перевищивши показник 2023 р. на 71,9%. Отже, після скорочення у 2024 р. відбулося суттєве відновлення та зростання власного капіталу.

Таким чином, попри тимчасове зменшення власного капіталу у 2024 р., за підсумками 2025 р. компанія продемонструвала збільшення активів, суттєве

зростання страхових премій і підвищення величини власного капіталу порівняно з 2023 р. Це свідчить про розширення масштабів страхової діяльності та позитивні зміни окремих показників фінансового потенціалу страховика.

Збільшення активів страхової компанії може бути пов’язане із розвитком страхового портфеля, збільшенням обсягів страхових операцій, розширенням каналів продажу, підвищенням ефективності управління процесами чи розвитком цифрових каналів залучення клієнтів.

Взаємозв’язок цифровізації та фінансового розвитку можемо спостерігати на наступному рисунку 2.7.

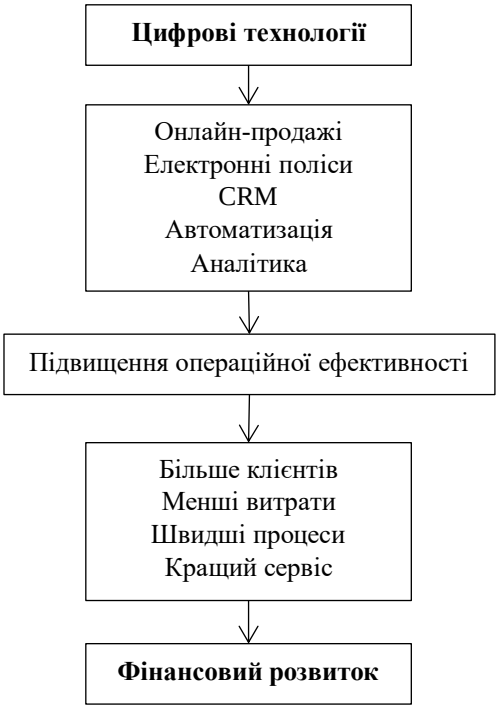


Рисунок 2.7 – **Вплив цифрових технологій на фінансовий розвиток страхової компанії**

Джерело: побудовано автором.

Таким чином, цифровізація виступає не лише технологічним оновленням, а стратегічним фактором розвитку страхової компанії.

Для визначення перспектив цифрового розвитку доцільно провести SWOT-аналіз, який дозволяє оцінити внутрішні можливості страхової компанії та зовнішні фактори, які впливають на цифровий розвиток (рис. 2.8).

SWOT-аналіз показує, що компанія має сформовану основу для подальшого цифрового розвитку, однак для переходу до рівня провідних

цифрових страховиків необхідне поглиблення технологічної інтеграції. Сильні сторони цифровізації страховика полягають у можливості масштабування діяльності без пропорційного збільшення витрат. Водночас основною загрозою залишається кібербезпека.

Подальший розвиток цифрової трансформації Євроінс Україна має бути спрямований не лише на розширення окремих онлайн-сервісів, а на формування повноцінної цифрової страхової екосистеми.



Рисунок 2.8 – **SWOT-аналіз цифровізації ПрАТ «СК «Євроінс Україна»**
Джерело: побудовано автором.

Отже, проведена оцінка практичного впровадження цифрових технологій у діяльності вітчизняних страхових компаній на прикладі ПрАТ «СК «Євроінс Україна» показала, що цифровізація є одним із ключових факторів розвитку сучасного страхового бізнесу. Цифрова трансформація ПрАТ «СК «Євроінс

Україна» має стратегічне значення, оскільки дозволяє не лише підвищити якість страхових послуг, а й забезпечити довгострокову конкурентоспроможність компанії в умовах цифрової трансформації фінансового сектору.

2.3 Цифрові ризики та бар'єри цифрової трансформації страхового бізнесу в Україні

Цифрова трансформація страхового бізнесу є одним із ключових напрямів розвитку сучасного фінансового сектору, оскільки впровадження технологій InsurTech, автоматизації бізнес-процесів, хмарних сервісів, штучного інтелекту, великих даних та цифрових каналів продажу дозволяє страховикам підвищувати ефективність операцій, скорочувати витрати та покращувати якість взаємодії з клієнтами [38; 39].

Водночас цифровізація формує нову систему ризиків, які раніше не були характерними для традиційної страхової моделі. Якщо класична діяльність страховика була переважно пов'язана з ризиками недостатності резервів, збитковості страхових портфелів або фінансової нестійкості, то використання цифрових технологій розширює їх перелік. Зокрема, до них належать кіберризики, загрози витоку персональних даних, залежність від зовнішніх IT-постачальників і програмних платформ, помилки алгоритмів штучного інтелекту, цифрова нерівність між клієнтами та регуляторні ризики [38; 39].

Європейський регулятор страхової сфери EIOPA у Risk Dashboard за листопад 2023 року визначив цифровізаційні та кіберризики як одну з найбільш суттєвих загроз для страхового сектору, зазначаючи, що рівень цих ризиків підвищився та очікується їх подальше зростання через збільшення кількості кіберінцидентів і залежності страховиків від цифрової інфраструктури [39; 46].

Системний характер таких ризиків полягає в тому, що їхні наслідки можуть поширюватися не лише на окрему страхову компанію, а й на весь страховий ринок. Зокрема, це може призвести до втрати довіри клієнтів, масових витоків інформації, припинення роботи цифрових каналів продажу,

фінансових втрат і погіршення ділової репутації страховиків. Крім того, такі ризики можуть ускладнювати або порушувати виконання зобов'язань за укладеними страховими договорами.

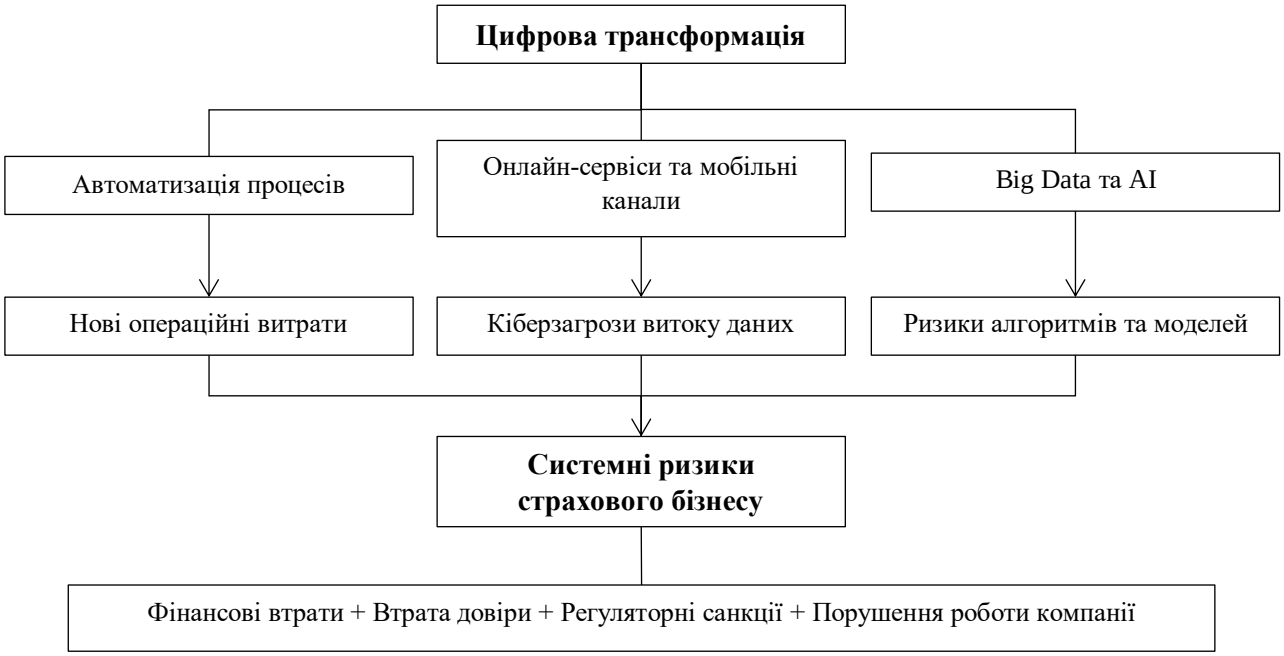


Рисунок 2.9 – **Вплив цифрової трансформації на формування нових ризиків страховика**

Джерело: побудовано автором.

Найбільш значущим ризиком цифрової трансформації страхових компаній є кіберризик [38; 80].

Сучасні страхові компанії накопичують і обробляють значні обсяги інформації, зокрема персональні дані страхувальників, відомості про їхній майновий стан, медичні дані, банківські реквізити та інформацію про страхові випадки. Крім того, у процесі діяльності формується внутрішня фінансова інформація, захист якої є важливою умовою забезпечення інформаційної безпеки та стабільного функціонування страхової компанії.

У разі недостатнього рівня кіберзахисту така інформація може бути викрадена, змінена, заблокована чи використана для шахрайства (табл. 2.8).

В Україні цей ризик посилюється активізацією кібератак на фінансовий сектор, впливом воєнних загроз, необхідністю організації дистанційної роботи та швидким переходом страхових компаній до онлайн-сервісів. За таких умов особливого значення набувають захист інформації, забезпечення

безперервності роботи цифрових систем і запобігання несанкціонованому доступу до даних клієнтів [24; 79].

Таблиця 2.8 **Основні види кіберризиків страхових компаній**

Вид ризику	Сутність	Потенційні наслідки
Витік персональних даних	Несанкціонований доступ до баз клієнтів	Штрафи, судові витрати, втрата довіри
Ransomware-атаки	Блокування інформаційних систем з вимогою викупу	Зупинка роботи компанії
Фішингові атаки	Викрадення доступів працівників	Несанкціоновані операції
Атаки на хмарні сервіси	Порушення роботи зовнішніх платформ	Втрата доступності сервісів
Шахрайство через цифрові канали	Використання онлайн-інструментів для фальсифікацій	Зростання збитковості

Джерело: побудовано автором на основі [38; 79].

EIOPA зазначає, що зростання цифровізації страховиків супроводжується збільшенням залежності від IT-провайдерів та зовнішніх технологічних рішень. Особливу увагу регулятор приділяє ризикам використання сторонніх цифрових платформ, API та хмарних сервісів [30].

Одним із нових системних ризиків страхового бізнесу є залежність від технологічних компаній [96]. Сучасний страховик часто використовує хмарні платформи, CRM-системи, системи управління страховими договорами, платіжні сервіси та аналітичні платформи. Але проблема виникає тоді, коли критично важливий процес залежить від одного зовнішнього постачальника (табл. 2.9). Якщо один елемент системи виходить з ладу, наслідки можуть поширитися на всю операційну діяльність.

Таблиця 2.9 **Ризики залежності страховиків від цифрових постачальників**

Проблема	Причина	Наслідок
Монозалежність	Використання одного провайдера	Неможливість швидкої заміни
Втрата контролю над даними	Передача інформації третім сторонам	Ризик витоку
Зростання витрат	Зміна тарифів провайдера	Збільшення операційних витрат
Несумісність систем	Різні технологічні стандарти	Ускладнення інтеграції

Джерело: побудовано автором на основі [96].

Попри значний потенціал цифровізації, українські страхові компанії стикаються з низкою бар’єрів [76; 91]:

1. Фінансові бар’єри. Цифрова трансформація потребує значних інвестицій у програмне забезпечення, кібербезпеку, навчання персоналу та модернізацію інфраструктури [39].

Для середніх страхових компаній це може бути складним через обмеженість ресурсів, необхідність підтримувати поточну діяльність та високі витрати на імпортні технології.

2. Кадровий бар’єр. Однією з проблем є дефіцит спеціалістів, які поєднують знання страхування, фінансовий аналіз, IT-компетенції та кібербезпеку. Страхові компанії потребують не просто IT-працівників, а спеціалістів з цифрової трансформації страхового бізнесу.

3. Регуляторний бар’єр. Цифровізація страхової діяльності потребує адаптації нормативної бази. Основні питання [67; 76]: Цифровізація страхової діяльності потребує адаптації нормативно-правової бази до нових технологічних умов. Основними питаннями залишаються правове регулювання електронних договорів, цифрової ідентифікації клієнтів, використання штучного інтелекту, захисту персональних даних і забезпечення кіберстійкості страхових компаній [67; 76].

Практичний аналіз системних ризиків цифрової трансформації проведемо на прикладі ПрАТ «СК «Євроінс Україна», діяльність якої відбувається в умовах переходу страхового ринку до цифрової моделі взаємодії з клієнтами [76]. Цифрові інструменти компанії охоплюють дистанційний продаж страхових продуктів, електронний документообіг, онлайн-комунікацію, автоматизацію обробки заяв та цифрове врегулювання страхових випадків [38; 39]. Їх використання сприяє скороченню часу укладання договорів, зменшенню витрат і підвищенню якості обслуговування.

Водночас цифровізація посилює залежність компанії від інформаційних систем, телекомунікаційної інфраструктури, програмного забезпечення та захисту цифрових каналів, що формує нові вимоги до управління ризиками. За оцінкою EIOPA, цифровізація та кіберризики у страховому секторі ЄС

перейшли до високого рівня значущості, а частота кіберінцидентів продовжує залишатися фактором занепокоєння для наглядових органів [46].

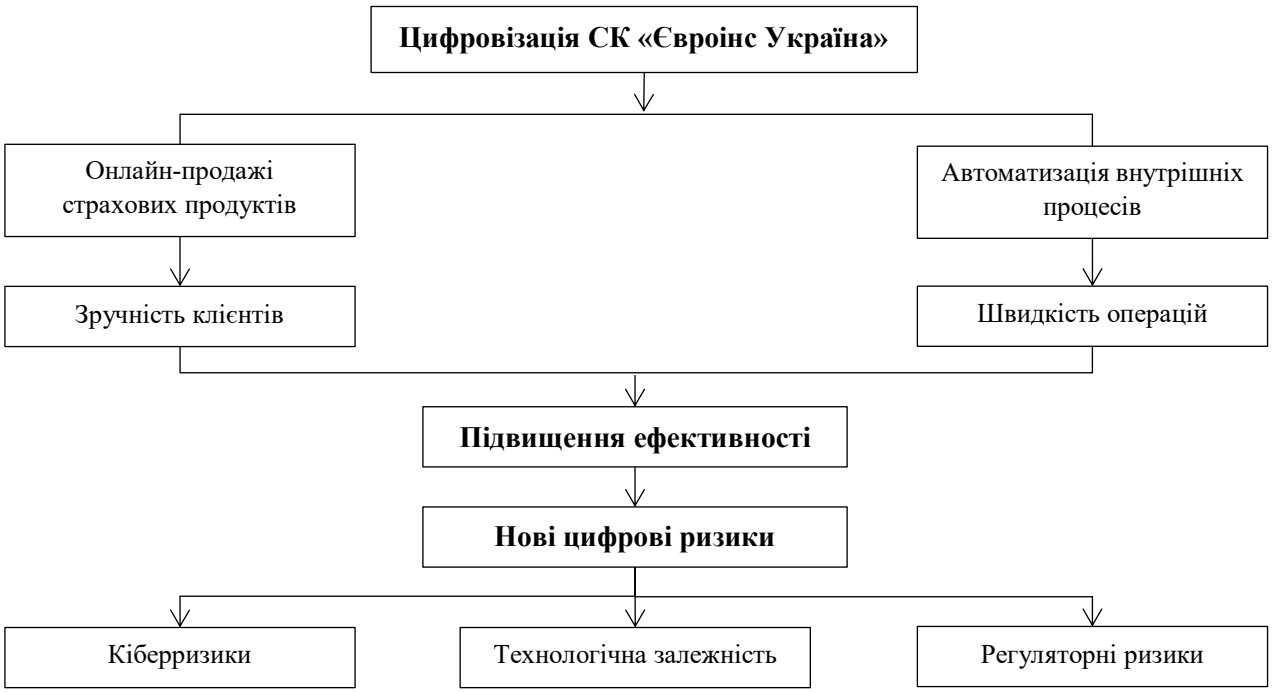


Рисунок 2.10 – **Вплив цифровізації на діяльність ПрАТ «СК «Євроінс Україна»**

Джерело: побудовано автором.

Враховуючи зростання значущості цифрових та кіберризиків, визначених на рівні європейського регулятора, виникає необхідність їх систематизації та узагальнення для оцінки впливу на діяльність страхових компаній. Це дозволяє перейти до формування узагальненої матриці системних ризиків цифрової трансформації, яка відображає ключові загрози, їх джерела та потенційні наслідки для страхового бізнесу (табл. 2.10).

Таблиця 2.10 **Систематизація ризиків цифрової трансформації**

Ризик	Джерело виникнення	Наслідки для страховика	Заходи управління
Кіберризик	Зовнішні атаки	Втрата даних, фінансові збитки	SIEM, антивірусний захист, аудит
Технологічний ризик	Застаріле ПЗ	Зниження ефективності	Модернізація систем
Операційний ризик	Помилки персоналу	Порушення процесів	Навчання працівників
Регуляторний ризик	Нові вимоги НБУ та ЄС	Штрафи, обмеження діяльності	Compliance-контроль
Репутаційний ризик	Негативний досвід клієнта	Втрата довіри	Покращення цифрового сервісу

Джерело: побудовано автором.

Проведена систематизація ризиків дозволяє зробити висновок, що цифрова трансформація страхового бізнесу формує комплекс взаємопов’язаних загроз операційного, технологічного та регуляторного характеру.

Водночас на практиці реалізація цифрових змін у страхових компаніях України ускладнюється низкою інституційних, фінансових та організаційних обмежень, що обумовлює необхідність аналізу основних бар’єрів цифрової трансформації.

Для забезпечення безпечної цифрової трансформації доцільно:

1. Посилити систему кіберзахисту, для цього необхідно регулярно тестувати безпеку цифрових систем, створювати резервні копії даних, контролювати доступ до інформації та впроваджувати багатофакторну автентифікацію.

2. Формувати цифрову стратегію розвитку, яка визначатиме основні напрями цифровізації, перелік запланованих проєктів, можливі ризики та необхідні фінансові ресурси, а також передбачити бюджетування цифрових ініціатив і регулярний контроль результатів їх реалізації, що дасть змогу оцінювати ефективність упроваджених рішень та своєчасно коригувати подальші заходи.

3. Використовувати принцип цифрової стійкості, що означає здатність підтримувати роботу основних систем навіть під час кібератак та інших технічних збоїв. Для цього важливо забезпечити швидке відновлення цифрових сервісів і збереження даних, а також безперервність обслуговування клієнтів, що дасть змогу зменшити негативні наслідки технічних інцидентів і підтримувати стабільну роботу страховика.

Такі підходи відповідають міжнародній практиці управління цифровими ризиками, де основними напрямами є кіберзахист, контроль доступу, резервне копіювання та забезпечення безперервності діяльності [80; 96].

Цифрова трансформація страхового бізнесу України є необхідною умовою конкурентоспроможності страховиків, однак вона одночасно формує новий комплекс системних ризиків.

На прикладі ПрАТ «СК «Євроінс Україна» можна зробити висновок, що основними викликами цифровізації є кіберзагрози, захист персональних даних, залежність від інформаційних систем, необхідність інвестицій та розвиток цифрових компетенцій персоналу.

Світова практика, зокрема підходи EIOPA [30], демонструє, що цифровізація страхування має розглядатися не лише як технологічне оновлення, а як комплексна система управління ризиками, яка поєднує інновації, безпеку та регуляторну відповідність.

РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ТА ПРОГНОЗНІ ОРІЄНТИРИ РОЗВИТКУ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ

3.1 Пріоритетні напрями модернізації вітчизняних страхових компаній на основі ШІ, Big Data, блокчейн-технологій

Сучасний розвиток страхового ринку характеризується переходом від традиційної моделі страхування, яка переважно базувалася на ручній обробці інформації, паперовому документообігу, стандартизованих страхових продуктах та обмеженій аналітиці, до цифрової моделі InsurTech. Така модель передбачає використання штучного інтелекту (Artificial Intelligence, AI), технологій Big Data, блокчейн-рішень, хмарних сервісів, Інтернету речей (IoT), автоматизованих аналітичних систем та цифрових платформ взаємодії з клієнтами.

Цифрова трансформація страхування сьогодні розглядається не лише як автоматизація окремих операцій, а як комплексна модернізація всієї бізнес-моделі страхової компанії. Вона охоплює зміну підходів до оцінки ризиків, формування тарифів, продажу страхових продуктів, врегулювання страхових випадків, управління клієнтськими відносинами та контролю за шахрайством. За оцінкою European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), цифровізація страхового сектору Європейського Союзу активно розвивається, а основними технологічними напрямами залишаються штучний інтелект, Big Data, автоматизація процесів та цифрові екосистеми. Водночас рівень впровадження цих технологій відрізняється залежно від масштабів та технологічної зрілості окремих страховиків [23; 25].

Для українських страхових компаній цифрова модернізація має особливе значення, оскільки вона пов’язана не лише з підвищенням конкурентоспроможності, а й із необхідністю адаптації до європейських стандартів функціонування фінансового сектору. В умовах зростання обсягів інформації, зміни поведінки клієнтів та посилення вимог до швидкості

обслуговування страховики повинні переходити від моделі «продажу полісу» до створення комплексної цифрової страхової екосистеми.

Одним із найбільш перспективних напрямів такої модернізації є інтеграція трьох ключових технологічних компонентів:

— штучного інтелекту, який забезпечує автоматизацію процесів та інтелектуальний аналіз інформації;

— Big Data, що дозволяє працювати з великими масивами даних для точнішого оцінювання ризиків;

— блокчейн-технологій, які створюють основу для прозорих, безпечних та автоматизованих страхових операцій.

Поєднання цих технологій формує нову модель страхування, у якій рішення приймаються не лише на основі історичних статистичних показників, а й із використанням прогнозної аналітики, поведінкових факторів та інформації в режимі реального часу.

За підходами EIOPA, використання штучного інтелекту у страхуванні відкриває значні можливості для підвищення ефективності, однак одночасно потребує контролю за якістю даних, прозорості алгоритмів та дотримання принципів відповідального використання технологій [6; 7].

У світовій практиці AI вже використовується у 50% non-life страховиків ЄС [23].

Основними напрямами застосування AI у страхових компаніях є [7]:

1. Автоматизація андеррайтингу. У результаті страхова компанія може швидше приймати рішення щодо укладення договору, точніше визначати рівень ризику та формувати більш обґрунтовані страхові тарифи.

Для українських страховиків, зокрема ПрАТ «СК «Євроінс Україна» [27], перспективним напрямом може бути використання AI для автоматизованого аналізу страхових заяв, прогнозування збитковості окремих продуктів та формування персоналізованих пропозицій для клієнтів. Компанія входить до міжнародної страхової групи EUROINS INSURANCE GROUP, що створює

можливості використання міжнародного досвіду цифрової трансформації страхового бізнесу.

2. Використання AI у врегулюванні страхових випадків (claims management). Світова практика демонструє активне використання AI-рішень у врегулюванні збитків, особливо у сфері автострахування, де алгоритми можуть оцінювати пошкодження транспортних засобів та прискорювати прийняття рішення щодо компенсації [2; 40].

3. AI для виявлення страхового шахрайства (fraud detection). Використання AI дозволяє аналізувати велику кількість страхових випадків, знаходити нетипові закономірності та виявляти підозрілі операції.

Таким чином, штучний інтелект стає не лише інструментом автоматизації, а й важливим елементом управління фінансовими ризиками страхової компанії.

Поряд із розвитком штучного інтелекту одним із ключових напрямів цифрової трансформації страхових компаній є використання технологій Big Data. Страхова діяльність традиційно пов’язана з обробкою значних обсягів інформації: даних клієнтів, історії страхових договорів, статистики страхових випадків, фінансових показників, інформації щодо ризиків та зовнішніх факторів впливу.

Використання таких даних дозволяє страховикам перейти від загального підходу до ризиків до персоналізованого страхування, коли умови договору, тариф та набір послуг формуються з урахуванням конкретного клієнта [6; 19].

1. Персоналізація страхових продуктів на основі Big Data. Одним із головних результатів використання Big Data є зміна підходу до формування страхових продуктів. Для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» перспективними напрямами можуть бути персоналізовані програми автострахування, адаптивні страхові продукти залежно від поведінки клієнта, цифрові медичні страхові рішення та використання аналітики клієнтських даних для формування індивідуальних пропозицій.

2. Предиктивна аналітика та прогнозування страхових ризиків. Однією з найбільш важливих переваг Big Data є можливість використання предиктивної

аналітики – технології прогнозування майбутніх подій на основі аналізу великих масивів інформації.

У страховій сфері це дозволяє прогнозувати ймовірність настання страхового випадку, рівень майбутніх виплат, зміну збитковості страхових продуктів, поведінку клієнтів, а також потенційні ризики для страхового портфеля.

Таким чином, страхові компанії переходять від реактивної моделі: «страхова подія → оцінка збитку → виплата»

до превентивної: «аналіз ризику → прогнозування → попередження негативної події».

Наприклад, використання аналітики у страхуванні майна дозволяє враховувати природні, економічні та регіональні ризики, а в автострахуванні – прогнозувати ймовірність ДТП залежно від поведінки водія.

Для українських страхових компаній розвиток Big Data-аналітики є особливо актуальним, оскільки дозволяє підвищити якість управління ризиками та зменшити залежність від традиційних статистичних моделей.

Водночас основними бар’єрами впровадження Big Data в Україні залишаються недостатня якість структурованих даних, відсутність єдиних інформаційних платформ, фрагментованість баз даних та нестача спеціалістів у сфері Data Science та аналітики [29].

Блокчейн є ще одним стратегічним напрямом модернізації страхового бізнесу, оскільки ця технологія дозволяє створити захищене середовище для зберігання та передачі інформації.

Основними напрямами застосування блокчейну у страхуванні є:

1. Смарт-контракти для автоматизації страхових виплат. Смарт-контракти дозволяють автоматично виконувати умови страхового договору без необхідності додаткового втручання людини. Це особливо перспективно для параметричного страхування, де виплата залежить від конкретного заздалегідь визначеного показника.

Перевагами використання смарт-контрактів є швидкість врегулювання, зменшення адміністративних витрат, зниження впливу людського фактору та підвищення довіри клієнтів [8].

2. Blockchain для боротьби зі страховим шахрайством. Одним із найбільш перспективних напрямів є використання блокчейну для створення єдиного захищеного середовища обміну інформацією.

Технологія дозволяє фіксувати історію страхових подій, підтверджувати достовірність документів, забезпечувати контроль доступу до інформації, зменшувати можливість повторного використання неправдивих даних.

У поєднанні з AI блокчейн створює дворівневу систему захисту: AI аналізує інформацію та знаходить підозрілі закономірності, а blockchain забезпечує незмінність та достовірність зафіксованих даних.

Саме інтеграція AI + Big Data + Blockchain є одним із найбільш перспективних напрямів майбутнього розвитку страхового сектору.

3. Цифрова ідентифікація клієнтів. Окремим напрямом розвитку блокчейн-рішень є створення систем цифрової ідентифікації клієнтів.

Концепція Self-Sovereign Identity (SSI) передбачає, що користувач сам контролює власні цифрові дані та може безпечно передавати їх страховій компанії. Це дозволяє скоротити час перевірки клієнта, підвищити рівень захисту персональної інформації та спростити процес укладання страхових договорів.

Такі рішення можуть стати основою майбутніх цифрових страхових екосистем, де клієнт отримує повний контроль над взаємодією зі страховиком [41].

Одним із прикладів поступового переходу українських страхових компаній до цифрової моделі є діяльність ПрАТ «СК «Євроінс Україна» [27]. Компанія працює на страховому ринку України та входить до міжнародної страхової групи EUROINS INSURANCE GROUP, що створює можливості використання міжнародного досвіду у сфері цифровізації страхування.

Сучасний розвиток компанії демонструє поступовий перехід від традиційної моделі обслуговування клієнтів до цифрового формату взаємодії, який включає онлайн-сервіси, дистанційне врегулювання страхових випадків та використання електронних каналів комунікації.

Одним із найбільш важливих напрямів модернізації страхових компаній є створення повноцінної цифрової клієнтської екосистеми.

Сучасний клієнт очікує можливості отримати страхову послугу без відвідування офісу: оформити поліс, отримати консультацію, подати заяву про страховий випадок та контролювати процес виплати онлайн.

Для страховика це означає зменшення витрат на фізичну інфраструктуру, збільшення швидкості обслуговування, розширення клієнтської аудиторії та накопичення цифрових даних для подальшого аналізу.

Світові страхові компанії вже активно використовують AI для аналізу фотографій пошкоджених транспортних засобів та автоматизації прийняття рішень щодо компенсацій [2].

Подальший розвиток українського страхового ринку має базуватися не на окремому впровадженні певних технологій, а на формуванні комплексної цифрової екосистеми.

Основними стратегічними напрямами модернізації є:

1. Формування data-driven страхової компанії. Майбутня конкурентоспроможність страховика значною мірою залежатиме від здатності ефективно управляти даними.

Data-driven модель передбачає створення централізованих сховищ даних;, інтеграцію CRM-систем із аналітичними платформами, використання AI для прогнозування ризиків та прийняття управлінських рішень на основі аналітики. Такий підхід дає змогу страховій компанії перейти від інтуїтивного управління до обґрунтованого прийняття рішень, що спирається на аналітичну інформацію, підвищує точність оцінювання ризиків і сприяє зміцненню конкурентоспроможності.

2. Повна автоматизація страхових процесів. Одним із головних напрямів розвитку є автоматизація всього життєвого циклу страхового продукту, до якого входить укладення договору, оцінка ризику, супровід клієнта, врегулювання збитків та виплата компенсації.

Основними технологіями виступають AI, машинне навчання, роботизація процесів (RPA) та хмарні рішення.

3. Розвиток InsurTech-екосистем. Сучасне страхування поступово переходить від моделі окремої компанії до моделі цифрової екосистеми.

Перспективними напрямами є інтеграція з банками та фінтех-платформами, використання BankID, продаж страхування через цифрові маркетплейси та розвиток embedded insurance.

Embedded insurance передбачає вбудовування страхових послуг у процес придбання інших продуктів або сервісів. Наприклад, страхування під час купівлі автомобіля, страхування подорожей при бронюванні квитків чи страхування майна під час оформлення фінансових послуг.

4. Розвиток кіберстрахування та управління цифровими ризиками. Водночас цифровізація страхового ринку супроводжується виникненням нових ризиків, серед яких витоки персональних даних, кібератаки, зловживання цифровими системами та помилки алгоритмів штучного інтелекту. Такі загрози можуть призвести до фінансових втрат, порушення конфіденційності інформації та зниження довіри клієнтів до страхової компанії. Тому важливо посилювати кіберзахист, контролювати доступ до інформаційних систем і регулярно перевіряти точність роботи цифрових інструментів.

Тому модернізація страхових компаній повинна включати кіберзахист, контроль роботи AI-моделей, політику управління даними та відповідність міжнародним стандартам.

EIOPA наголошує, що цифрова трансформація страхового сектору повинна поєднувати технологічні інновації з ефективним управлінням ризиками та захистом прав споживачів [25].

Пріоритетним напрямом розвитку українських страхових компаній у найближчі роки має стати комплексна цифрова модернізація, яка передбачає не лише впровадження окремих технологій, а створення повноцінної цифрової страхової екосистеми. Основні пріоритети впровадження цифрових технологій наведено в наступній таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 **Пріоритетні напрями модернізації страхових компаній України на основі AI, Big Data та Blockchain**

Технологія	Напрям модернізації	Практична реалізація	Очікуваний результат	Джерело
AI	Автоматизований андеррайтинг	Аналіз даних клієнта, історії договорів, поведінкових факторів	Точніша оцінка ризиків та швидше прийняття рішень	[3]
	Автоматизація врегулювання та виявлення шахрайства	Аналіз страхових заяв, виявлення нетипових випадків та перевірки достовірності інформації	Скорочення часу обробки заяв, зменшення шахрайських виплат, підвищення точності оцінки страхових випадків	[49]
	Цифрові консультанти	Чат-боти, автоматична підтримка клієнтів	Покращення клієнтського досвіду	[33]
Big Data	Персоналізація продуктів	Аналіз поведінки клієнтів та історії ризиків	Формування індивідуальних тарифів	[44]
	Предиктивна аналітика	Прогнозування страхових подій і збитковості	Підвищення ефективності управління портфелем	[3]
	Клієнтська аналітика	Аналіз CRM, цифрових каналів, мобільних сервісів	Підвищення лояльності клієнтів	[33]
Blockchain	Смарт-контракти	Автоматичне виконання умов страхового договору	Швидкі та прозорі виплати	[3]
	Захист інформації	Фіксація операцій у розподіленому реєстрі	Зменшення ризику маніпуляцій	[50]
	Цифрова ідентифікація	SSI, DID-рішення	Безпечний обмін персональними даними	[9]
AI + Big Data	Fraud detection	Виявлення нетипових операцій та підозрілих заяв	Зменшення страхового шахрайства	[61]
AI + Big Data + Blockchain	Комплексна цифрова екосистема	Поєднання аналітики, автоматизації та захищених даних	Формування нового рівня конкурентоспроможності страховика	[4]

Джерело: побудовано автором.

Штучний інтелект забезпечує автоматизацію процесів, підвищення точності оцінки ризиків та покращення клієнтського сервісу. Big Data формує основу для персоналізації страхових продуктів, прогнозування збитковості та ефективного управління ризиками. Blockchain створює можливості для

підвищення прозорості, захисту інформації та автоматизації страхових операцій [1; 25].

Практика ПрАТ «СК «Євроінс Україна» демонструє поступовий рух українських страховиків до цифрової моделі через розвиток онлайн-сервісів, електронних полісів, дистанційного врегулювання та цифрових каналів взаємодії з клієнтами.

У перспективі найбільший ефект матиме не окреме використання AI, Big Data чи Blockchain, а їх інтеграція в єдину цифрову систему управління страховим бізнесом, що дозволить українським страховим компаніям підвищити ефективність, конкурентоспроможність та відповідність міжнародним тенденціям розвитку страхового ринку.

3.2 Напрями вдосконалення взаємодії страховиків із клієнтами через цифрові екосистеми та сервіси

Сучасний розвиток страхового ринку характеризується переходом від традиційної моделі взаємодії «страховик – клієнт» до цифрової екосистемної моделі, у межах якої страхова компанія перестає бути лише постачальником окремого страхового продукту та поступово перетворюється на комплексного цифрового партнера клієнта. Така трансформація обумовлена зміною поведінки споживачів, які очікують від страховиків швидкого доступу до послуг, можливості дистанційного оформлення договорів, прозорого врегулювання страхових випадків та персоналізованого обслуговування через цифрові канали.

За оцінками European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), цифровізація суттєво змінює всі етапи функціонування страхового бізнесу: від розроблення страхових продуктів і каналів продажу до післяпродажного обслуговування клієнтів. Основними технологіями, які визначають розвиток сучасного страхування, є штучний інтелект (AI), великі дані (Big Data), хмарні технології, Інтернет речей (IoT), API-інтеграції та цифрові платформи [25].

Цифрова екосистема страхової компанії являє собою інтегроване середовище, у якому об’єднуються страхові продукти, інформаційні системи, канали комунікації, сервіси підтримки та партнерські рішення. Її основною метою є забезпечення безперервної взаємодії з клієнтом протягом усього життєвого циклу страхового продукту: від моменту виникнення потреби у страхуванні до завершення дії договору або врегулювання страхового випадку.

Для українських страхових компаній розвиток цифрових екосистем має особливе значення, оскільки дозволяє одночасно підвищити якість обслуговування клієнтів, оптимізувати операційні процеси, скоротити витрати та наблизити діяльність страховиків до європейських стандартів InsurTech. В умовах зростання попиту на дистанційні фінансові сервіси цифрові канали вже перестають бути додатковою перевагою та стають необхідним елементом конкурентоспроможності страхової компанії [30].

Одним із ключових напрямів удосконалення взаємодії страховиків із клієнтами є створення єдиного цифрового клієнтського середовища, яке забезпечує об’єднання всіх точок контакту між страховою компанією та страхувальником.

Міжнародна практика демонструє, що страхові компанії поступово переходять до моделі «insurance as a service», за якої клієнт отримує не просто страховий продукт, а комплексний цифровий сервіс управління ризиками [34].

Для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» розвиток такого напряму є перспективним, оскільки компанія вже використовує цифрові канали оформлення страхових продуктів. На офіційному сайті страховика доступне онлайн-оформлення окремих видів страхування [27]. Наступним етапом розвитку може стати створення повноцінного цифрового кабінету клієнта, який дозволить зберігати всі договори, отримувати персональні пропозиції, подавати документи онлайн та контролювати процес врегулювання страхових випадків.

Одним із найбільш перспективних напрямів цифрової трансформації страхування є перехід від стандартного продажу страхових продуктів до персоналізованої моделі взаємодії з клієнтами.

Традиційна страхова модель передбачала формування однакових продуктів для широких груп споживачів. Однак цифрові технології дозволяють аналізувати значні обсяги інформації про клієнта та формувати індивідуальні рішення залежно від його потреб, поведінки та рівня ризику.

Таким чином, страхова компанія переходить від реактивної моделі («клієнт звернувся – компанія відповіла») до проактивної («компанія прогнозує потребу клієнта та пропонує рішення заздалегідь»).

За дослідженнями McKinsey, використання цифрової аналітики та штучного інтелекту стає одним із головних факторів розвитку страхових компаній, оскільки дозволяє підвищувати якість клієнтського досвіду та ефективність прийняття рішень [56]. Для Євроінс Україна перспективним напрямом може бути створення системи персоналізованих рекомендацій, яка на основі історії взаємодії з клієнтом дозволить автоматично пропонувати найбільш актуальні страхові продукти.

Одним із найбільш важливих напрямів удосконалення взаємодії страховиків із клієнтами є розвиток мобільних цифрових сервісів. Сучасний споживач дедалі частіше очікує можливості отримувати фінансові послуги без необхідності відвідування офісу страхової компанії, тому мобільний застосунок поступово стає центральним елементом цифрової екосистеми страховика.

Мобільні сервіси дозволяють сформувати постійний канал комунікації між клієнтом і страховою компанією. Якщо раніше взаємодія відбувалася переважно під час укладання договору або виникнення страхового випадку, то цифрова модель передбачає регулярний контакт через повідомлення, рекомендації, нагадування та онлайн-супровід.

Функціональні можливості сучасного страхового мобільного застосунку мають охоплювати основні послуги, необхідні клієнту для взаємодії зі страховою компанією. Зокрема, він повинен забезпечувати оформлення страхових продуктів онлайн, отримання електронних полісів, оплату страхових платежів і перегляд чинних договорів. Важливою функцією є автоматичне нагадування про завершення строку дії договору. Крім того, застосунок має

надавати можливість подання заяви про страховий випадок, завантаження фотографій і необхідних документів, а також відстеження етапів врегулювання збитків. Реалізація цих можливостей спростить взаємодію клієнтів зі страховиком, підвищить доступність послуг і зробить процес обслуговування зручнішим.

Міжнародна практика демонструє, що провідні страхові компанії активно розвивають мобільні платформи як основний канал взаємодії з клієнтами. Такі рішення дозволяють скоротити кількість ручних операцій, підвищити швидкість обслуговування та сформувати позитивний цифровий досвід користувача [34].

Для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» перспективним напрямом є подальший розвиток мобільних сервісів із переходом від простого онлайн-продажу страхових продуктів до повноцінного цифрового супроводу клієнта. Такий сервіс може включати цифровий страховий гаманець, історію договорів, персональні рекомендації, швидке повідомлення про страховий випадок та контроль процесу виплати.

Штучний інтелект є одним із найбільш перспективних інструментів цифрової трансформації страхового бізнесу, оскільки дозволяє автоматизувати значну частину процесів взаємодії з клієнтами та підвищити якість обслуговування.

Одним із найбільш поширених напрямів використання AI є впровадження цифрових консультантів та чат-ботів. Основною перевагою AI-рішень є можливість забезпечення підтримки клієнтів у режимі 24/7, що особливо важливо для цифрових каналів обслуговування.

За оцінками McKinsey, AI має значний потенціал для трансформації страхової галузі, оскільки може підвищувати ефективність роботи не лише у сфері обслуговування клієнтів, а й у процесах андеррайтингу, управління ризиками та створення нових продуктів [14; 56].

Для Євроінс Україна доцільним напрямом є впровадження цифрового страхового помічника, який би забезпечував персоналізовану консультацію

клієнтів, допомагав обрати оптимальний страховий продукт, нагадував про завершення строку дії поліса та супроводжував користувача під час врегулювання збитків.

Важливим напрямом удосконалення взаємодії страховиків із клієнтами є створення омніканальної моделі комунікації. Її сутність полягає у формуванні єдиного інформаційного середовища, у якому всі канали контакту з клієнтом працюють як одна система.

Головною перевагою омніканальної моделі є те, що клієнт може почати взаємодію через один канал, а завершити її через інший без втрати інформації. Для страховика така модель забезпечує єдине розуміння потреб клієнта, скорочення часу обслуговування, підвищення якості комунікації та збільшення рівня задоволеності клієнтів.

Водночас важливо, щоб цифровізація не замінювала повністю людську взаємодію. У складних страхових ситуаціях клієнт має отримувати можливість звернення до фахівця, тому оптимальною є модель поєднання автоматизованих сервісів та професійної консультаційної підтримки [58].

Одним із перспективних напрямів розвитку цифрових екосистем є концепція Embedded Insurance, яка передбачає інтеграцію страхових продуктів безпосередньо у процес отримання інших цифрових послуг [26].

На відміну від традиційної моделі, за якої клієнт самостійно шукає страхову компанію, вбудоване страхування передбачає пропонування страхового продукту безпосередньо в момент виникнення потреби в ньому. Наприклад, страхування автомобіля може пропонуватися під час купівлі транспортного засобу, туристичний поліс – під час бронювання подорожі, страхування майна – під час оформлення кредиту, а страхування техніки – під час придбання гаджетів [26].

Такий підхід дає змогу страховим компаніям розширювати канали продажу, збільшувати кількість точок контакту з потенційними клієнтами та робити страхові послуги доступнішими.

EIOPA зазначає, що цифровізація сприяє розвитку нових моделей дистрибуції страхових продуктів через цифрові платформи, API-рішення та інтеграцію з партнерськими сервісами [25].

Для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» перспективним напрямом може бути співпраця з банківськими платформами, автомобільними сервісами, туристичними компаніями, маркетплейсами та цифровими платформами послуг. Це дасть змогу пропонувати страхові продукти безпосередньо під час придбання товарів або замовлення послуг, розширити канали взаємодії з клієнтами та зробити страхування доступнішим у момент виникнення потреби.

Одним із найбільш важливих етапів взаємодії клієнта зі страховою компанією є врегулювання страхового випадку. Саме на цьому етапі формується фактичне сприйняття клієнтом якості роботи страховика, оскільки швидкість прийняття рішення, прозорість процедури та зручність подання документів безпосередньо впливають на рівень довіри до компанії.

У традиційній моделі врегулювання страхових випадків клієнт змушений звертатися до страховика фізично, подавати значний обсяг документів та очікувати завершення внутрішніх процедур перевірки. Цифрова трансформація дає змогу перейти до дистанційного врегулювання, яке передбачає завантаження документів, фото- та відеоматеріалів, автоматизовану перевірку отриманої інформації, оцінювання страхового випадку за допомогою цифрових інструментів, інформування клієнта про статус розгляду та дистанційне здійснення страхової виплати.

Упровадження таких рішень може скоротити строки врегулювання, зменшити адміністративне навантаження, підвищити прозорість процедур і покращити клієнтський досвід. Крім того, використання цифрових інструментів перевірки даних допомагає виявляти ознаки можливого страхового шахрайства.

Для Євроінс Україна розвиток цифрового врегулювання є особливо актуальним, оскільки компанія працює у сегментах автострахування, туристичного та майнового страхування, де швидкість реагування та зручність

отримання виплати є одним із ключових факторів оцінки якості страхового сервісу [27].

Окремим перспективним напрямом розвитку цифрових екосистем є використання технологій Інтернету речей (IoT), які дозволяють страховикам отримувати інформацію про фактичну поведінку клієнта та реальний рівень ризику.

На відміну від традиційної моделі, коли оцінювання ризику базується переважно на загальних статистичних показниках, IoT-технології забезпечують можливість переходу до страхування на основі індивідуальних характеристик конкретного клієнта.

У сфері автострахування такі технології можуть використовуватися для аналізу швидкості руху, стилю керування транспортним засобом, частоти використання автомобіля та особливостей маршрутів.

Це створює можливість формування більш точних страхових пропозицій та переходу до моделі «страхування відповідно до фактичного ризику».

Для страховика використання IoT дозволяє покращити оцінювання ризиків, а для клієнта – отримати більш справедливі та персоналізовані умови страхування.

Розвиток цифрових сервісів одночасно створює нові можливості та нові ризики. Збільшення обсягів клієнтських даних, використання онлайн-платформ і дистанційної взаємодії підвищують актуальність питань кібербезпеки та захисту персональної інформації.

EIOPA наголошує, що цифровізація страхового сектору має супроводжуватися належним управлінням цифровими ризиками, оскільки зростання технологічної залежності страховиків збільшує значення кіберзахисту [30].

Окрім технічної безпеки, важливим елементом довіри є цифрова прозорість. Клієнт повинен розуміти: які дані використовує страхова компанія; як приймається рішення щодо страхового випадку; на якому етапі знаходиться його звернення; коли очікувати результат.

Таким чином, цифровізація має не лише прискорювати процеси, а й робити їх більш зрозумілими для клієнта.

З огляду на це, важливим завданням цифрової трансформації є вдосконалення клієнтської взаємодії шляхом інтеграції цифрових екосистем і сервісів у ключові етапи страхового обслуговування. Узагальнення основних напрямів такого вдосконалення наведено в таблиці 3.2.

Отже, вдосконалення взаємодії страховиків із клієнтами через цифрові екосистеми передбачає не просто впровадження окремих онлайн-сервісів, а комплексну зміну моделі функціонування страхової компанії.

Таблиця 3.2 **Узагальнення напрямів удосконалення взаємодії страховиків із клієнтами через цифрові екосистеми та сервіси**

Напрям удосконалення	Основні інструменти	Очікуваний результат
Формування цифрової екосистеми клієнта	Особистий кабінет, мобільні платформи, інтегровані сервіси	Єдиний цифровий простір взаємодії
Персоналізація страхових послуг	AI, Big Data, клієнтська аналітика	Індивідуальні страхові пропозиції
Розвиток мобільних сервісів	Мобільні застосунки, електронні поліси	Постійний доступ клієнта до послуг
AI-комунікація	Чат-боти, цифрові консультанти	Швидке обслуговування 24/7
Омніканальна взаємодія	CRM-системи, сайт, застосунок, месенджери	Єдиний клієнтський досвід
Цифрове врегулювання збитків	Онлайн-заяви, фотофіксація, автоматизація	Скорочення строків виплат
Embedded Insurance	API, партнерські платформи	Нові канали продажу страхових продуктів
IoT-рішення	Телематика, сенсори, цифрові пристрої	Точніша оцінка ризиків
Кібербезпека	Захист даних, автентифікація	Підвищення довіри клієнтів

Джерело: побудовано автором на основі матеріалів EIOPA, McKinsey, Deloitte та аналізу цифрових сервісів ПрАТ «СК «Євроінс Україна».

Основними напрямами такої трансформації є формування єдиного цифрового клієнтського середовища, розвиток мобільних сервісів, використання штучного інтелекту та Big Data, автоматизація врегулювання страхових випадків, розвиток партнерських цифрових платформ і забезпечення високого рівня кібербезпеки. Для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» реалізація зазначених напрямів дозволить перейти від моделі традиційного продажу

страхових продуктів до моделі комплексного цифрового супроводу клієнта. Це сприятиме підвищенню якості обслуговування, зміцненню довіри страхувальників, оптимізації внутрішніх процесів та посиленню конкурентних позицій компанії на страховому ринку України.

Таким чином, цифрові екосистеми стають не лише технологічним інструментом, а стратегічним механізмом розвитку страхового бізнесу, орієнтованим на створення довгострокових відносин між страховиком і клієнтом.

3.3 Стратегічні сценарії та прогнозні орієнтири страхового ринку України в умовах цифровізації

Сучасний розвиток страхового ринку України відбувається в умовах глибокої трансформації фінансового сектору, що зумовлена одночасним впливом цифровізації, зміною моделей споживчої поведінки, посиленням регуляторних вимог та необхідністю адаптації до європейських стандартів.

Міжнародна практика свідчить, що цифровізація поступово змінює всю логіку функціонування страхового сектору – від оцінки ризиків і формування страхових продуктів до врегулювання страхових випадків та комунікації з клієнтами. За оцінками Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD), використання цифрових технологій, зокрема штучного інтелекту та аналізу великих масивів даних, дозволяє страховикам підвищувати точність прогнозування ризиків, формувати персоналізовані пропозиції та оптимізувати операційні процеси, однак одночасно створює нові вимоги щодо кібербезпеки, захисту персональних даних та регулювання використання алгоритмічних систем [54].

Європейський страховий ринок демонструє аналогічну тенденцію. За матеріалами European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), цифрові технології впливають на всі етапи страхового циклу: розроблення продуктів, визначення тарифів, продаж, взаємодію із клієнтами та врегулювання збитків. При цьому цифрова трансформація не обмежується

лише впровадженням окремих програмних рішень, а передбачає формування нової бізнес-моделі страховика як цифрової екосистеми [25].

Для України цифровізація страхового ринку має стратегічне значення, оскільки відбувається одночасно із відновленням економіки, наслідками воєнних ризиків та інтеграцією до європейського фінансового простору. Війна сформувала нові категорії ризиків – військові, кібернетичні, інфраструктурні, логістичні, майнові, що потребують більш гнучких моделей оцінювання та управління. У таких умовах цифрові технології стають не лише інструментом підвищення ефективності, а й фактором забезпечення стійкості страхових компаній.

Відповідно, прогноз розвитку страхового ринку України доцільно здійснювати через формування декількох можливих стратегічних сценаріїв, які залежать від темпів цифрової трансформації, інвестиційних можливостей страховиків, регуляторного середовища та здатності компаній адаптуватися до технологічних змін.

Сценарний підхід дозволяє визначити можливі напрями розвитку страхового сектору залежно від рівня цифрової зрілості компаній та зовнішніх факторів впливу. Для українського страхового ринку можна виділити три основні сценарії:

1. Інерційний сценарій (стримувальний);

2. Адаптаційний сценарій (базовий);

3. Цифрово-інноваційний сценарій (перспективний).

Запропоновані сценарії сформовані з урахуванням рівня впровадження цифрових технологій, поширення онлайн-страхування та використання штучного інтелекту й Big Data. Також враховано зміну очікувань клієнтів щодо доступності й швидкості отримання страхових послуг, адаптацію українського законодавства до норм Європейського Союзу та спроможність страхових компаній інвестувати у впровадження нових технологічних рішень.

1. Інерційний сценарій розвитку страхового ринку. Інерційний сценарій передбачає поступове відновлення страхового сектору без суттєвого

прискорення цифрової трансформації. За такого варіанта страхові компанії використовують окремі цифрові інструменти, однак не здійснюють комплексної перебудови бізнес-моделі.

Основними характеристиками цього сценарію є збереження традиційних каналів продажу, обмежене використання цифрових платформ, повільне впровадження автоматизованих систем і залежність від ручної обробки інформації. Крім того, аналітичні інструменти використовуватимуться недостатньо для оцінювання та управління ризиками. За таких умов цифровізація виконуватиме переважно допоміжну функцію, а не стане основою конкурентної стратегії страховика.

У довгостроковій перспективі це може ускладнити адаптацію компаній до змін ринку, оскільки розвиток цифрових екосистем підвищує значення ефективного використання даних і технологій для вдосконалення страхових послуг та збереження конкурентоспроможності.

2. Адаптаційний сценарій розвитку страхового ринку України. Адаптаційний сценарій є найбільш реалістичним для українського страхового сектору у середньостроковій перспективі, оскільки передбачає поступове впровадження цифрових технологій без різкої відмови від традиційних моделей взаємодії з клієнтами.

В умовах сучасного стану страхового ринку України повна цифрова трансформація потребує значних фінансових ресурсів, технологічної модернізації та підготовки персоналу. Тому найбільш доцільним є поступовий перехід до змішаної моделі, у якій поєднуються фізичні та цифрові канали обслуговування.

Адаптаційний сценарій передбачає розвиток онлайн-продажів страхових продуктів, використання електронних договорів, створення цифрових кабінетів клієнтів і мобільних сервісів, а також автоматизацію окремих операційних процесів. Важливими напрямами є поступове впровадження аналітичних систем для управління ризиками та використання CRM-систем для покращення взаємодії з клієнтами.

За такого підходу страховик поступово переходить від ролі продавця страхових продуктів до цифрового партнера клієнта, здатного аналізувати його потреби, оцінювати ризики та пропонувати персоналізовані рішення. Водночас важливою складовою адаптаційного сценарію є формування омніканальної моделі обслуговування, яка дає змогу клієнтам обирати зручний спосіб комунікації зі страховою компанією: через вебсайт, мобільний застосунок, чат-бот, контакт-центр або офіс.

За даними EIOPA, навіть у країнах із високим рівнем цифровізації страхового сектору зберігається попит на гібридну модель взаємодії, оскільки складні страхові продукти часто потребують консультаційної підтримки [25].

Для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» реалізація такого сценарію може передбачати подальший розвиток дистанційних каналів продажу, розширення онлайн-сервісів та поступове формування цифрової взаємодії із клієнтами. Компанія, яка входить до міжнародної групи Euroins Insurance Group, має можливість використовувати міжнародний досвід цифрової трансформації та адаптувати його до українських умов.

3. Цифрово-інноваційний сценарій розвитку страхового ринку України. Найбільш перспективним напрямом розвитку є цифрово-інноваційний сценарій, який передбачає перехід страхового сектору України від традиційної моделі до цифрової екосистемної моделі.

За цим сценарієм страхова компанія перетворюється з установи, яка компенсує збитки після настання страхового випадку, на платформу комплексного управління ризиками клієнта. Це передбачає активне використання штучного інтелекту та Big Data для прогнозування ризиків, автоматизацію андеррайтингу й цифрове врегулювання страхових випадків. Важливу роль відіграватимуть інтеграція страхових послуг із фінансовими та технологічними платформами, розвиток InsurTech-рішень і використання відкритих API для обміну даними між системами. У результаті страховики зможуть точніше оцінювати ризики, оперативніше обслуговувати клієнтів і формувати персоналізовані страхові продукти відповідно до їхніх потреб.

Використання штучного інтелекту дозволяє страховикам підвищити точність оцінки ризиків, скоротити час прийняття рішень та зменшити витрати на адміністративні процеси. OECD зазначає, що AI та Big Data поступово змінюють підходи до ціноутворення, андеррайтингу, виявлення шахрайства та управління страховими портфелями [6].

Цифрово-інноваційний сценарій потребує значних інвестицій у технологічну інфраструктуру, кібербезпеку та підготовку фахівців. Тому найбільш реалістичним напрямом для України є не миттєвий перехід до повністю цифрової моделі, а поступове поєднання адаптаційного та інноваційного сценаріїв (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 **Порівняльна характеристика стратегічних сценаріїв розвитку страхового ринку України в умовах цифровізації**

Ознака	Інерційний сценарій	Адаптаційний сценарій	Цифрово-інноваційний сценарій
Роль цифровізації	Допоміжна	Стратегічна	Визначальна
Канали продажу	Переважно традиційні	Онлайн + офлайн	Цифрові екосистеми
Взаємодія з клієнтом	Стандартні продукти	Персоналізовані пропозиції	Індивідуальні цифрові рішення
Управління ризиками	Статистичний аналіз	Аналітика даних	AI-прогнозування
Врегулювання збитків	Переважно ручне	Часткова автоматизація	Повністю цифровий процес
Конкурентоспроможність	Низька	Стабільна	Висока

Джерело: побудовано автором на основі матеріалів OECD, EIOPA та НБУ [97].

У середньостроковій перспективі розвиток страхового ринку України буде визначатися здатністю страхових компаній перейти від традиційної моделі ведення бізнесу до цифрової моделі управління ризиками.

Очікується, що до 2030 року конкурентна перевага страховика буде залежати не лише від обсягу страхових премій чи кількості клієнтів, а насамперед від рівня цифрової зрілості, швидкості обслуговування та здатності створювати персоналізовані рішення.

Основними прогнозними тенденціями розвитку будуть:

1. Подальша цифровізація клієнтського обслуговування. Страхові компанії поступово збільшуватимуть частку онлайн-взаємодії з клієнтами через

електронні поліси, мобільні застосунки, цифрові кабінети та онлайн-врегулювання збитків. Це дозволить скоротити час обслуговування та підвищити довіру клієнтів до страхового сектору.

2. Розвиток персоналізованого страхування. У майбутньому страхові продукти будуть формуватися не як стандартні пакети послуг, а як індивідуальні рішення на основі аналізу поведінкових та ризикових характеристик клієнта.

3. Розширення використання AI та Big Data. До 2030 року очікується активніше застосування штучного інтелекту (табл. 3.4).

Таблиця 3.4 **Напрями застосування AI та Big Data у страхуванні**

Напрям	Очікуваний ефект
Оцінка ризиків	точніше формування тарифів
Андеррайтинг	швидше прийняття рішень
Виявлення шахрайства	зниження збитковості
Врегулювання збитків	автоматизація виплат
Комунікація	цифрові консультанти

Джерело: побудовано автором.

EIOPA зазначає, що AI вже використовується європейськими страховиками для оцінки ризиків, автоматизації операцій та покращення клієнтського досвіду, однак потребує контролю щодо прозорості алгоритмів та захисту прав споживачів [6].

Практичну реалізацію цифрової трансформації страхового бізнесу доцільно розглянути на прикладі ПрАТ «СК «Євроінс Україна», яка працює на українському страховому ринку та входить до міжнародної страхової групи Euroins Insurance Group. Компанія здійснює діяльність у сегментах автострахування, медичного страхування, страхування майна та інших видів страхових послуг [27].

В умовах цифрової трансформації стратегічний розвиток компанії має бути спрямований не лише на впровадження окремих онлайн-інструментів, а на формування комплексної цифрової моделі взаємодії із клієнтами.

Одним із перспективних напрямів є розширення цифрових каналів продажу страхових продуктів. Перехід частини страхових послуг у цифровий

формат дозволяє скоротити час оформлення договорів, зменшити операційні витрати та зробити страхування більш доступним для клієнтів.

Компанія вже використовує цифрові рішення для окремих страхових продуктів, зокрема можливість дистанційного оформлення страхування. Подальший розвиток таких сервісів дозволить перейти від моделі разового продажу поліса до постійної цифрової взаємодії з клієнтом [27].

Другим стратегічним напрямом є автоматизація врегулювання страхових випадків. Саме швидкість та якість виплат є одним із ключових факторів формування довіри клієнтів до страхової компанії.

Третім напрямом є використання аналітики даних для управління страховими ризиками. Застосування Big Data дозволить страховій компанії аналізувати поведінку клієнтів, прогнозувати збитковість окремих продуктів, формувати більш точні страхові тарифи та створювати персоналізовані пропозиції.

Таким чином, для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» найбільш доцільним є адаптаційно-інноваційний сценарій розвитку, який передбачає поступове технологічне оновлення із переходом до повноцінної цифрової екосистеми.

На основі проведеного аналізу можна сформувати прогнозні орієнтири цифрового розвитку страхового ринку України, які передбачають три послідовні етапи:

Етап 1. 2026-2027 рр. – формування цифрової бази. Основні напрями:

- розвиток онлайн-продажів;
- поширення електронних договорів;
- модернізація інформаційних систем;
- створення цифрових кабінетів клієнтів;
- розвиток дистанційних каналів комунікації.

Очікуваний результат – підвищення доступності страхових послуг та формування базової цифрової інфраструктури.

Етап 2. 2028-2029 рр. – інтелектуалізація страхових процесів. Основні напрями:

- впровадження AI-рішень;
- використання Big Data;
- автоматизація андеррайтингу;
- цифрове врегулювання страхових випадків;
- розвиток прогнозної аналітики.

Очікуваний результат – підвищення ефективності страхових компаній та перехід до персоналізованого страхування.

Етап 3. 2030 р. – формування цифрової страхової екосистеми. Основні характеристики:

- інтеграція страхування з іншими цифровими сервісами;
- взаємодія із банківськими та фінтех-платформами;
- управління ризиками у режимі реального часу;
- повністю цифровий клієнтський шлях.

Очікуваний результат – перехід від класичної моделі страхування до цифрової моделі управління ризиками.

Отже, стратегічний розвиток страхового ринку України в умовах цифровізації буде визначатися здатністю страхових компаній здійснити перехід від традиційної моделі страхового захисту до цифрової екосистемної моделі.

Проведений аналіз показує, що найбільш обґрунтованим для України є поєднання адаптаційного та цифрово-інноваційного сценаріїв. Такий підхід дозволяє врахувати реальний рівень розвитку страхового сектору, обмеженість ресурсів для масштабної цифрової трансформації та водночас забезпечити поступовий рух до сучасної технологічної моделі.

У перспективі до 2030 року конкурентоспроможність страхових компаній значною мірою залежатиме від рівня їхньої цифрової зрілості, здатності ефективно використовувати штучний інтелект і Big Data, а також якості цифрового обслуговування клієнтів. Важливими чинниками залишатимуться

швидкість врегулювання страхових випадків і можливість формувати персоналізовані страхові продукти відповідно до потреб клієнтів. Це зумовлює необхідність подальшого впровадження цифрових рішень, які сприятимуть підвищенню ефективності діяльності страховиків та зміцненню їхніх позицій на ринку. Для таких компаній, як ПрАТ «СК «Євроінс Україна», стратегічним напрямом має стати подальше поглиблення цифрової трансформації через розвиток онлайн-сервісів, автоматизацію операційних процесів та формування довгострокової цифрової взаємодії із клієнтами.

Для практичної реалізації запропонованого адаптаційно-інноваційного сценарію розвитку доцільно визначити послідовність заходів цифрової трансформації, строки їх виконання, орієнтовні витрати, показники оцінювання результативності та відповідальних виконавців (табл. 3.5).

Таблиця 3.5 **Механізм реалізації заходів цифрової трансформації ПрАТ «СК «Євроінс Україна»**

Захід	Строки	Витрати	KPI	Результат	Відповідальні
Інтеграція CRM та цифрових каналів	2026-2027 рр.	300-600 тис. грн	90% звернень реєструються в CRM; час відповіді скорочується на 15%	покращення обслуговування клієнтів	керівник підрозділу, IT-фахівець
Автоматизація обробки страхових заяв	2027-2028 рр.	250-500 тис. грн	скорочення часу обробки на 15%; реєстрація 90% заяв у пілотному процесі	менше ручних операцій, швидша обробка заяв	Підрозділ врегулювання збитків, IT-фахівець
Впровадження аналітики страхових даних	2028-2029 рр.	200-400 тис. грн	щомісячна аналітична звітність; оцінювання точності прогнозів	краща оцінка збитковості та управління ризиками	фінансовий підрозділ, аналітики даних
Посилення кіберзахисту та контролю доступу	2026-2027 рр., надалі постійно	150-300 тис. грн	контроль 100% привілейованих облікових записів; щорічне навчання з кібербезпеки	зниження кіберризиків і захисту інформації	IT-підрозділ, відповідальний за інформаційну безпеку, керівники підрозділів
Навчання працівників цифровим інструментам	2026-2027 рр., надалі щорічно	30-60 тис. грн	навчання не менше ніж 90% визначених працівників	підвищення цифрових компетентностей	HR-підрозділ, керівники підрозділів
Орієнтовні сукупні витрати*: 930 тис.-1,86 млн грн. *Розрахункова сума для запропонованого комплексу заходів без підтверджених цін постачальників. Перед затвердженням бюджету слід перевірити, які системи компанія вже використовує, та врахувати можливі ліцензійні й супровідні платежі.					

Джерело: побудовано автором на основі запропонованих у роботі напрямів цифрової трансформації.

Запропонований механізм цифрової трансформації ПрАТ «СК «Євроінс Україна» передбачає поетапну реалізацію заходів із визначенням строків, орієнтовних витрат, показників результативності та відповідальних виконавців. На першому етапі доцільно зосередитися на вдосконаленні клієнтської взаємодії та кіберзахисту, надалі – на автоматизації окремих страхових процесів і розвитку аналітики даних. Результати впровадження необхідно оцінювати шляхом порівняння фактичних показників із початковими значеннями та встановленими цільовими орієнтирами. Наведені строки, витрати й KPI мають попередній характер і потребують уточнення з урахуванням наявної IT-інфраструктури, ресурсів компанії та результатів пілотного впровадження. Такий підхід дасть змогу контролювати виконання заходів і послідовно переходити до складніших цифрових рішень.

Отже, цифрова трансформація страхового ринку України потребує поетапного впровадження сучасних технологій. Для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» запропоновані заходи сприятимуть удосконаленню клієнтського обслуговування, автоматизації процесів і підвищенню ефективності діяльності.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі досліджено особливості розвитку страхового ринку України в умовах цифрової трансформації та визначено напрями вдосконалення діяльності страхових компаній із використанням сучасних цифрових технологій. За результатами дослідження встановлено, що страховий ринок є важливою складовою фінансової системи, оскільки забезпечує страховий захист фізичних і юридичних осіб, сприяє розподілу ризиків, акумулюванню фінансових ресурсів та підтриманню економічної стабільності. В умовах цифрових змін його роль посилюється завдяки можливостям швидшого обслуговування клієнтів, автоматизації операцій і вдосконалення управління страховими ризиками.

Дослідження сутності та основних інструментів цифрової трансформації страхового бізнесу показало, що вона охоплює всі основні етапи страхової діяльності: розроблення продуктів, оцінювання ризиків, укладання договорів, взаємодію з клієнтами та врегулювання страхових випадків. До основних інструментів цифровізації належать електронні документи й поліси, цифрові платформи, хмарні технології, штучний інтелект, Big Data, Internet of Things та blockchain. Їх використання створює можливості для скорочення часу виконання операцій, підвищення точності оброблення інформації та формування більш персоналізованих страхових пропозицій.

Встановлено, що ефективність цифрової трансформації залежить не лише від наявності сучасних технологій, а й від належного нормативно-правового регулювання та захисту інформації. В Україні регулювання страхової діяльності здійснює Національний банк України, який встановлює вимоги до діяльності страховиків, їхньої платоспроможності та управління ризиками. В умовах цифровізації особливого значення набувають захист персональних даних, кібербезпека, контроль доступу до інформаційних систем і забезпечення безперервності діяльності. Подальший розвиток страхового сектору потребує узгодження цифрових рішень із регуляторними вимогами та поступового

наближення до європейських підходів у сфері фінансового й технологічного нагляду.

Аналіз сучасних тенденцій і структурно-динамічних показників засвідчив, що у 2023-2025 рр. страховий ринок України поступово відновлювався та зазнавав структурних змін. За наведеними в роботі даними, у 2025 році обсяг страхового ринку становив близько 74 млрд грн, що на 36,24% більше порівняно з попереднім роком. Водночас скорочення кількості страховиків до 57 компаній станом на кінець 2025 року свідчить про подальшу консолідацію ринку та посилення вимог до його учасників. У структурі страхування значну роль продовжує відігравати ризикове страхування, зокрема автострахування. Отже, подальший розвиток ринку залежатиме від фінансової стійкості страховиків, їхньої здатності адаптуватися до змін і впроваджувати ефективні цифрові рішення.

Оцінювання практичного впровадження цифрових технологій у діяльності вітчизняних страхових компаній дало змогу визначити основні напрями цифровізації, серед яких поширення електронних полісів, розвиток дистанційних каналів комунікації, автоматизація внутрішніх процесів та використання інформаційних систем для обслуговування клієнтів. Водночас рівень упровадження таких рішень залишається неоднорідним, а можливості використання аналітичних інструментів, штучного інтелекту та комплексних цифрових платформ потребують подальшого розвитку. Це свідчить про необхідність переходу від використання окремих цифрових сервісів до їх узгодженої інтеграції в діяльність страхових компаній.

За результатами оцінювання цифрової зрілості ПрАТ «СК «Євроінс Україна» отримано показник 62,2%, що відповідно до застосованої в роботі методики характеризує середній рівень цифрової зрілості з тенденцією до переходу на вищий рівень. Аналіз фінансових показників компанії за 2023-2025 рр. засвідчив зростання її активів із 792 824 тис. грн до 1 160 612 тис. грн, або на 46,4%, а власного капіталу – зі 193 406 тис. грн до 332 471 тис. грн, або на 71,9%. Обсяг страхових премій збільшився з 453 958 тис. грн до 912 543 тис.

грн, тобто на 101,02%. Наведені результати характеризують позитивну динаміку масштабів діяльності компанії, однак самі по собі не доводять прямого впливу цифровізації на фінансові результати. Для підвищення рівня цифрової зрілості доцільно розвивати CRM-системи, аналітичні інструменти, мобільні сервіси та автоматизацію врегулювання страхових випадків.

У ході дослідження визначено основні системні ризики та бар'єри цифрової трансформації страхового бізнесу. До них належать кіберзагрози, витік персональних даних, технологічна залежність від зовнішніх IT-постачальників, операційні й регуляторні ризики, помилки алгоритмів штучного інтелекту та недостатній рівень цифрових компетентностей працівників. Для зменшення їхнього впливу необхідно посилювати кіберзахист, застосовувати багатофакторну автентифікацію, забезпечувати резервне копіювання даних, регулярно перевіряти інформаційні системи та контролювати безпеку рішень зовнішніх постачальників. Важливою умовою є також підвищення цифрових компетентностей персоналу й формування системного підходу до управління технологічними ризиками.

Обґрунтовано пріоритетні напрями використання штучного інтелекту, Big Data та blockchain у страховій діяльності. Штучний інтелект може застосовуватися для підтримки андеррайтингу, первинного аналізу страхових заяв, виявлення ознак шахрайства та автоматизації типових звернень клієнтів. Використання Big Data створює можливості для точнішого оцінювання ризиків, прогнозування збитковості й персоналізації страхових продуктів. Blockchain може бути корисним для підвищення прозорості окремих операцій і надійності обміну даними. Водночас упровадження цих технологій має відбуватися з урахуванням економічної доцільності, захисту інформації, якості даних і необхідності контролю результатів автоматизованих рішень.

Для вдосконалення взаємодії страховиків із клієнтами запропоновано розвивати цифрові екосистеми, що поєднують різні канали комунікації та основні послуги в єдиному інформаційному середовищі. Для ПрАТ «СК «Євроінс Україна» перспективними напрямами є вдосконалення цифрових

сервісів для клієнтів, інтеграція CRM із клієнтськими й аналітичними системами, розвиток омніканальної комунікації, використання цифрових консультантів і персоналізованих пропозицій, а також розширення можливостей дистанційного врегулювання страхових випадків. Реалізація цих заходів може сприяти скороченню часу обслуговування, підвищенню зручності отримання послуг і вдосконаленню внутрішніх процесів страховика.

За результатами дослідження визначено три можливі сценарії розвитку страхового ринку України в умовах цифровізації: інерційний, адаптаційний і цифрово-інноваційний. Інерційний сценарій передбачає повільне впровадження цифрових технологій і може обмежувати конкурентні можливості страховиків. Адаптаційний сценарій ґрунтується на поступовому поєднанні традиційних і цифрових каналів, тоді як цифрово-інноваційний орієнтований на ширше використання аналітики даних, штучного інтелекту та автоматизованих процесів. Найбільш доцільним є поступове поєднання адаптаційного й цифрово-інноваційного підходів. У перспективі до 2030 року стратегічними орієнтирами мають стати підвищення цифрової зрілості страховиків, розвиток безпечних цифрових сервісів, поліпшення клієнтського досвіду та прискорення врегулювання страхових випадків. Це дасть змогу підвищити конкурентоспроможність страхового ринку України та забезпечити його подальший розвиток на основі технологічної модернізації, фінансової стійкості й належного управління ризиками.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. AGC’s Insights – Insurance Technology (2025). *AGC Partners*. URL: https://www.agcpartners.com/insights/agcs-insights---insurance-technology-2025

2. AI boosts insurance tech financing, deepfakes a risk, report says. *Reuters*. URL: https://www.reuters.com/technology/ai-boosts-insurance-tech-financing-deepfakes-risk-report-says-2024-08-01/

3. AI in Insurance: Use Cases & Real-World Examples. *Maruti Techlabs*. URL: https://marutitech.com/top-ai-insurance-use-cases/

4. AI-Driven Insurance Claim Adjudication. *ChainScore Labs*. URL: https://chainscorelabs.com/use-cases/ai-x-web3/on-chain-ai-inference-and-oracles/ai-driven-insurance-claim-adjudication

5. An Insurance Technology Ecosystem | 5 Powerful Benefits. URL: https://www.reddit.com/r/InsuranceSoftwarePAS/comments/1rf7l6v/an_insurance_technology_ecosystem_5_powerful/

6. Artificial intelligence and Big Data. *European Insurance and Occupational Pensions Authority*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/browse/digitalisation-and-financial-innovation/artificial-intelligence-and-big-data

7. Artificial intelligence governance principles: towards ethical and trustworthy artificial intelligence in the European insurance sector. *European Insurance and Occupational Pensions Authority*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/publications/artificial-intelligence-governance-principles-towards-ethical-and-trustworthy-artificial

8. BIS- A Blockchain-based Solution for the Insurance Industry in Smart Cities. *arXiv.org*. URL: https://arxiv.org/abs/2001.05273

9. Blockchain in Insurance: Use Cases, Benefits, Technologies. *ScienceSoft*. URL: https://www.scnsoft.com/insurance/blockchain

10. CRM для страхових компаній. *Insiders*. URL: https://onebox-insiders.com.ua/crm-strahovih-kompanij/

11. CRM-система для страхових компаній: навіщо потрібна, основні функції та особливості. *Wezom*. URL: https://wezom.com.ua/ua/blog/crm-dlya-strahovoj-kompanii

12. Development Topics. *World Bank Group*. URL: https://www.worldbank.org/ext/en/development-topics

13. Digital innovation. *International Association of Insurance Supervisors*. URL: https://www.iais.org/activities-topics/digital-innovation/

14. Digital Insurance Maturity 2025. *Deloitte*. URL: https://www.deloitte.com/ro/en/Industries/insurance/research/digital-insurance-maturity-2025.html

15. Digital Operational Resilience Act (DORA). *European Insurance and Occupational Pensions Authority*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/digital-operational-resilience-act-dora

16. Digital Operational Resilience Act (DORA) Oversight. *European Securities and Markets Authority*. URL: https://www.esma.europa.eu/dora-oversight

17. Digital Transformation in Insurance: How Technology Is Reshaping Risk, Operations, and Customer Trust. *Trax Group*. URL: https://traxgroup.com/digital-transformation-in-insurance/

18. Digital Transformation in Insurance: Roadmap, Skills, Costs. *ScienceSoft*. URL: https://www.scnsoft.com/insurance/digital-transformation

19. Digital Transformations and Innovative Solutions in the Ukrainian Insurance Market / O. T. Prokopchuk et al. *Collected Works of Uman National University of Horticulture*. 2024. Vol. 2, №105. P. 106-115. URL: https://doi.org/10.32782/2415-8240-2024-105-2-106-115

20. Digitalization in Insurance: The Multibillion Dollar Opportunity. *Bain*. URL: https://www.bain.com/insights/digitalization-in-insurance/

21. DORA for Insurance Companies: Compliance Guide. *DORA GRC*. URL: https://doragrc.com/dora-for-insurance

22. Eckert C., Osterrieder K. How digitalization affects insurance companies: overview and use cases of digital technologies. *Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft*. 2020. URL: https://doi.org/10.1007/s12297-020-00475-9

23. EIOPA report takes the pulse of digitalisation in the European insurance market. *European Insurance and Occupational Pensions Authority*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/eiopa-report-takes-pulse-digitalisation-european-insurance-market-2024-04-30

24. Eiopa: rischi macro, di mercato e di digitalizzazione sono le principali preoccupazioni degli assicuratori. *Assinews.it*. URL: https://www.assinews.it/11/2023/eiopa-rischi-macro-di-mercato-e-di-digitalizzazione-sono-le-principali-preoccupazioni-degli-assicuratori/660107996/

25. EIOPA's Report on the digitalisation of the European insurance sector. *European Insurance and Occupational Pensions Authority*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/publications/eiopas-report-digitalisation-european-insurance-sector

26. Embedded Insurance у системі омніканальної трансформації InsurTech-платформ: маркетингові механізми та резильєнтний сталий розвиток / О. М. Полінкевич та ін. *Efektyvna ekonomika*. 2026. № 5. URL: https://doi.org/10.32702/2307-2105.2026.5.157

27. Euroins. *Офіційний сайт*. URL: https://euroins.com.ua/

28. European Insurance and Occupational Pensions Authority. *Official Website*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/index

29. Fedorovych I. Key problems and directions of development of digitalization of the insurance market. *Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор»*. Випуск 3 (70). 2022. С. 139-142. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/46519

30. Harnessing the benefits and managing the risks of digitalisation in insurance. *European Insurance and Occupational Pensions Authority*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/publications/harnessing-benefits-and-managing-risks-digitalisation-insurance

31. How AI Could Transform the Insurance Industry. *WSJ*. URL: https://deloitte.wsj.com/cmo/how-ai-could-transform-the-insurance-industry-f8578a5e

32. How the digital economy transforms insurance. *Swiss Re*. URL: https://www.swissre.com/risk-knowledge/advancing-societal-benefits-digitalisation/how-digital-economy-transforms-insurance.html

33. Insurance AI use cases. *Ataccama*. URL: https://www.ataccama.com/whitepaper/insurance-ai-use-cases

34. Insurance beyond digital: The rise of ecosystems and platforms. *McKinsey & Company*. URL: https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms

35. Insurance Core Principles – Executive Summary. *Bank for International Settlements*. URL: https://www.bis.org/fsi/fsisummaries/icps.htm

36. Insurance Digital Transformation. *Optimizium*. URL: https://optimizium.eu/eng/insurance.html

37. Insurance Digital Transformation: What It Actually Means. *Latenode*. URL: https://latenode.com/blog/insurance-digital-transformation

38. Insurance risk dashboard: November 2023. *EIOPA*. URL: https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/bib/184439.do

39. Insurance Risk dashboards – Previous publications. *European Insurance and Occupational Pensions Authority*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/tools-and-data/insurance-risk-dashboard/insurance-risk-dashboards-previous-publications

40. Insurance Solutions | Digital Transformation for Underwriting & Claims. *Inetum*. URL: https://www.inetum.com/global/en/industries/insurance.html

41. InsureConnect: Blockchain and Digital Identity for the Property Insurance Market. *arXiv.org*. URL: https://arxiv.org/abs/2605.02824

42. InsurTech innovation using natural language processing. *arXiv.org*. URL: https://arxiv.org/abs/2507.21112

43. Insurtech: how insurers can modernize and compete. *The Ksquare Group*. URL: https://www.theksquaregroup.com/financial-services/insurtech/

44. Isabelle Bousquette. AI in Allstate customer communication. *Wall Street Journal*. URL: https://www.wsj.com/articles/turns-out-ai-is-more-empathetic-than-allstates-insurance-reps-cf5f7c98

45. Leveraging technology in insurance to enhance risk assessment and policyholder risk reduction. *OECD*. URL: https://www.oecd.org/en/publications/leveraging-technology-in-insurance-to-enhance-risk-assessment-and-policyholder-risk-reduction_2f5c18ac-en.html

46. Macro, markets and digitalisation risks are insurers' top concern according to EIOPA's Insurance Risk Dashboard. *European Insurance and Occupational Pensions Authority*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/macro-markets-and-digitalisation-risks-are-insurers-top-concern-according-eiopas-insurance-risk-2023-11-06

47. Muir R., Hendrickson B. P&C insurance digital transformation. *Smarty*. URL: https://www.smarty.com/articles/p-and-c-insurance-digital-transformation

48. Omol EJ, Mburu LW, Abuonji PA (2025), "Digital Maturity Assessment Model (DMAM): assimilation of Design Science Research (DSR) and Capability Maturity Model Integration (CMMI)". Digital Transformation and Society, Vol. 4 No. 2 pp. 128–152, doi: https://doi.org/10.1108/DTS-04-2024-0049

49. Partridge J. Aviva detects record £230m in bogus insurance claims as use of AI rises. *the Guardian*. URL: https://www.theguardian.com/business/2026/jun/08/aviva-ai-bogus-insurance-claims-rocket

50. Smart Contract Automation for Insurance Claims Processing. *Hyperlink InfoSystem*. URL: https://www.hyperlinkinfosystem.com/case-study/smart-contract-insurance-claims-automation

51. Solvency II. *European Insurance and Occupational Pensions Authority*. URL: https://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/solvency-ii

52. STATISTICS: UKRAINE, 3Q2025: Market demonstrates dynamic growth – premiums up by more than 37%. *xprimm.com*. URL:

https://www.xprimm.com/STATISTICS-UKRAINE-3Q2025-Market-demonstrates-dynamic-growth-–-premiums-up-by-more-than-37-articol-34-24144.htm

53. STATISTICS: UKRAINE, FY2025: Insurance companies end the year with growth in assets and profitability. *xprimm.com*. URL: https://www.xprimm.com/STATISTICS--UKRAINE-FY2025-Insurance-companies-end-the-year-with-growth-in-assets-and-profitability-articol-34-24653.htm

54. Technology and digitalisation in the insurance sector. *OECD*. URL: https://www.oecd.org/en/topics/sub-issues/insurance/technology-and-digitalisation-in-the-insurance-sector.html

55. Technology can help the insurance industry win back trust. *World economic forum*. URL: https://www.weforum.org/stories/2025/07/insurance-trust-technology-embedded/

56. The future of AI in the insurance industry. *McKinsey & Company*. URL: https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-future-of-ai-in-the-insurance-industry

57. The future of insurance 2035. *Deloitte*. URL: https://www.deloitte.com/global/en/industries/financial-services/perspectives/future-of-insurance.html

58. The Geneva Association. *Digital platforms and ecosystems in insurance*. URL: https://www.genevaassociation.org/

59. Thordsen, T., Murawski, M., Bick, M. (2020). How to Measure Digitalization? A Critical Evaluation of Digital Maturity Models. In: Hattingh, M., Matthee, M., Smuts, H., Pappas, I., Dwivedi, Y., Mäntymäki, M. (eds) Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology. I3E 2020. Lecture Notes in Computer Science, vol 12066. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-44999-5_30

60. Ukraine aims to align banks, insurers with EU rules by 2028, central banker says. *Reuters*. URL: https://www.reuters.com/business/finance/ukraine-aims-align-banks-insurers-with-eu-rules-by-2028-central-banker-says-2026-06-16/

61. Understanding blockchain for insurance use cases / D. Popovic et al. *British Actuarial Journal*. 2020. Vol. 25. URL: https://doi.org/10.1017/s1357321720000148

62. War insurance costs spike for ship owners as Black Sea threats grow, sources say. *Reuters*. URL: https://www.reuters.com/legal/litigation/war-insurance-costs-spike-ship-owners-black-sea-threats-grow-sources-say-2025-12-04/

63. What is Digital Maturity Index?. *Fygurs*. URL: https://www.fygurs.com/glossary/digital-maturity-index

64. Zavada I. Digital Transformation in Insurance: Benefits & Use Cases. *Creatio*. URL: https://www.creatio.com/glossary/digital-transformation-in-insurance

65. Автоцивілка Онлайн. *Euroins*. URL: https://euroins.com.ua/prilend-avtocivilka-onlajn

66. Бондаренко Н.В., Ульянич Ю.В., Тулуш Л.Д. Трансформація страхового менеджменту в умовах розвитку Insurtech. 2025. Випуск 2, № 107. С. 241-254. URL: https://journal.udau.edu.ua/arxv-nomerv/2025/vipusk-106-chastina-2/transformaciya-strahovogo-menedzhmentu-v-umovah-rozvitku-insurtech.html

67. Визначено порядок страхування відповідальності учасників ринку відкритого банкінгу. *Національний банк України*. URL: https://finliteracy.bank.gov.ua/ua/news/all/viznacheno-poryadok-strahuvannya-vidpovidalnosti-uchasnikiv-rinku-vidkritogo-bankingu

68. Гавадзин Н. О., Запухлий Р. І., Григорська Н. М., Гребенюк Н. В. Цифровізація страхування. Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: *Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2023. Вип. 48. С. 14–17. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/items/5edacd0b-81b5-4234-9004-f6ce09745268

69. Глобальний ринок AI-страхування ризиків штучного інтелекту зросте до $4,8 млрд до 2032 року. *FORINSURER*. URL: https://forinsurer.com/news/25/12/03/45329

70. Другова В. Інноваційні підходи до страхового менеджменту в умовах цифрової трансформації. *Економіка та суспільство*. 2024. (66). URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-123

71. Електронний договір ОСЦПВ з 1 липня 2025 року закріплюватиметься електронним підписом споживача – НБУ. *Асоціація Страховий Бізнес (АСБ)*. URL: https://insurancebiz.org/news/dfp/detail.php?ID=11359&print=Y

72. Зміни у світі страхування: як штучний інтелект впливає на страхування. *Polis.ua*. URL: https://polis.ua/uk/articles/Zminy-u-sviti-strakhuvanya-yak-shtuchny-intelekt-vplyvaye-na-strakhuvanya

73. Іванчук Н., Шийко А. Insurtech: трансформація страхового сектору України в умовах цифрової економіки. *Економіка та суспільство*. 2026. № 84. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2026-84-186

74. Інформація для клієнтів. *Euroins*. URL: https://euroins.com.ua/informaciya-dlya-kliyentiv

75. Кнейслер О., Кулина Г., Федорович І. Трансформація світового страхового ринку в умовах запровадження нових бізнес-моделей та сучасних страхових технологій. *Науковий журнал «Світ фінансів»*, № 2(79), Серп. 2024, С. 41-54. URL: https://sf.wunu.edu.ua/index.php/sf/article/view/1692

76. Команда реагування на кіберінциденти в банківській системі України. *CSIRT-NBU*. URL: https://cyber.bank.gov.ua/

77. Лапішко З. Вплив InsurTech на розвиток страхового ринку. *Фінансовий простір*. 2023. Вип. 49, вип. 1. С. 17–30. URL: https://doi.org/10.30970/fp.1(49).2023.173031

78. Марценюк О. В., Руда О. Л., Бура В. І. Управління страховим бізнесом в умовах діджиталізації. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. № 20. С. 189-198. URL: https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.20.189

79. Нагляд за ринком небанківських фінансових послуг. *Національний банк України*. URL: https://bank.gov.ua/ua/supervision/nonbanks

80. Національний банк оприлюднив бачення майбутнього регулювання страхового ринку України. *Національний банк України*. URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-oprilyudniv-bachennya-maybutnogo-regulyuvannya-strahovogo-rinku-ukrayini

81. Національний банк України. *Офіційний сайт*. URL: https://bank.gov.ua/

82. НБУ встановив вимоги до договорів страхування зі споживачами. *Uteka*. URL: https://uteka.ua/ua/publication/news-14-novosti-zakonodatelstva-1-nbu-ustanovil-trebovaniya-k-dogovoram-straxovaniya-s-potrebitelyami

83. Онлайн-сервіси. *Euroins*. URL: https://euroins.com.ua/onlajn-servisi

84. Основні тенденції страхового ринку у 2025 році – Ліга страхових організацій України. *Ліга страхових організацій України*. URL: https://uainsur.com/osnovni-tendentsii-strakhovoho-rynku-u-2025-rotsi/

85. Підсумки страхового ринку України. Insurance TOP визначив страховиків-лідерів за 1К 2024. *Фінансовий портал Fin.Org.UA*. URL: https://www.fin.org.ua/news/1531611

86. Правові основи забезпечення безпеки інформаційних технологій. URL: https://www.reddit.com/user/Any_Inside_74/comments/11dmi59/

87. Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «Євроінс Україна». *Clarity Project*. URL: https://clarity-project.info/edr/2286834

88. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV : станом на 31 груд. 2023 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text

89. Про електронну комерцію : Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII : станом на 1 січ. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text

90. Про затвердження Положення про особливості укладення договорів страхування зі споживачами : Постанова Нац. банку України від 20.12.2023 № 175 : станом на 1 лип. 2025 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0175500-23#Text

91. Про затвердження Положення про порядок обліку страховиком договорів, пов'язаних зі здійсненням діяльності із страхування, та вимоги до

захисту інформації страховика : Постанова Нац. банку України від 29.12.2023 № 204 : станом на 27 груд. 2025 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0204500-23#Text

92. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI : станом на 14 черв. 2025 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text

93. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України : Закон України від 05.10.2017 № 2163-VIII : станом на 19 жовт. 2025 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text

94. Про страхування : Закон України від 18.11.2021 № 1909-IX : станом на 28 серп. 2025 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text

95. Прокопчук О. Т., Улянич Ю. В., Мірошниченко М. М. Цифрова трансформація страхового ринку України. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2022. Т. 2, № 101. С. 152–164. URL: https://doi.org/10.32782/2415-8240-2022-101-2-152-164

96. Регулювання ринку небанківських фінансових послуг. *Національний банк України*. URL: https://bank.gov.ua/ua/supervision/regulation-nonbank-fs-market

97. Розвиток фінансового сектору. *Національний банк України*. URL: https://bank.gov.ua/ua/about/develop-strategy

98. СГ «ТАС» за підсумками 2024 року стала лідером за всіма ключовими показниками. Премії 4,9 млрд грн. *FORINSURER*. URL: https://forinsurer.com/news/25/01/23/44604

99. Слободян Т.А. Роль агрострахування у системі управління ризиками аграрного сектору. Розвиток бухгалтерського обліку, аудиту, оподаткування та фінансів: реалії часу : тези доповідей учасників Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, (м. Миколаїв, 22 травня 2026 р.). Миколаїв : МНАУ, 2026. С. 221-223. URL: https://www.mnau.edu.ua/files/nauk_prof_konf/zb-22-22-05-2026.pdf#page=221

100. Страхова компанія ARX. *Офіційний сайт*. URL: https://arx.com.ua/

101. Страхова компанія ІНГО. *Офіційний сайт*. URL:https://ingo.ua/

102. Страхова Компанія УНІКА. *Офіційний сайт*. URL: https://uniqa.ua/

103. Татаринцева Ю. Л. Строков Є.М. Сучасні інформаційні технології у страхуванні: аналіз переваг і недоліків. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ» (економічні науки) = Bulletin of the National Technical University «KhPI» (economic sciences)* : зб. наук. пр. Харків : НТУ «ХПІ», 2023. – № 5. С. 80-83. URL: https://repository.kpi.kharkov.ua/entities/publication/bc48d47c-56d4-4ffd-bafe-415a5f8f089e

104. Терещенко Т. Є., Заволока Л. О., Пономарьова О. Б. Страхування (у схемах, таблицях, коментарях) : навч. посібник. – Дніпро : Університет митної справи та фінансів, 2020. 221 с. *(Серія «Бізнес. Економіка. Фінанси»)* https://fpk.in.ua/images/biblioteka/3bac_finan/Tereshchenko_Posibnyk_-STRAKHUVANNYA.pdf

105. ТОП-5 інновацій InsurTech, які формують нову реальність. *TASlife*. URL: https://taslife.com.ua/blog/top-5-innovaczij-insurtech-yaki-formuyut-novu-realnist

106. Хилько І. І., Слободян Т. А. Моделювання фінансових процесів із використанням цифрових технологій у сучасній економіці. Інформаційні технології в сучасному світі: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених, 21 квітня 2026 р. Харків: ДБТУ, 2026. С. 244-247. URL: https://repo.btu.kharkiv.ua/items/971d53bc-3357-4a38-9755-e7505fd0a713

ДЕКЛАРАЦІЯ
ПРО ВИКОРИСТАННЯ/НЕВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ

Я, Курільчук Тетяна Анатоліївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

здобувач(ка) освіти / науковий(а) працівник(ця) другого (магістерського) рівня вищої освіти заочної форми здобуття освіти
(рівень освіти, науковий ступінь, посада)

повідомляю, що під час підготовки:

Назва та вид роботи:
Кваліфікаційної роботи на тему: «Розвиток страхового ринку України в умовах цифрової трансформації»

☑ **1. Штучний інтелект не використовувався**
Підтверджую, що під час підготовки зазначеної наукової роботи інструменти штучного інтелекту не застосовувалися.

☐ **2. Штучний інтелект використовувався**

Інформація про використаний інструмент штучного інтелекту:

№ з/п	Мета використання штучного інтелекту	Назва ШІ	Назва чату	Посилання на чат
1				
2				
…				

(Допустимі цілі використання штучного інтелекту з дотриманням вимог академічної доброчесності: мовне та стилістичне редагування авторського тексту; орфографічна і граматична перевірка; переклад без зміни змісту; структурування вже наявного матеріалу; уточнення термінології; допомога у формуванні плану або логіки викладу; генерація прикладів загального характеру, що не містять наукової новизни; технічна допомога з оформлення таблиць, схем і переліків.)

Підтверджую, що під час підготовки наукової роботи застосовувалися інструменти штучного інтелекту **виключно як допоміжні засоби**, без передачі їм функцій авторства, наукового аналізу, інтерпретації результатів чи формування висновків.

ПІДТВЕРДЖЕННЯ

Я усвідомлюю, що:

- відповідальність за наукову новизну, достовірність даних, висновки та інтерпретацію результатів **повністю несу особисто**;
- використання штучного інтелекту не звільняє від дотримання принципів академічної доброчесності;
- приховування або викривлення інформації про використання ШІ може розглядатися як порушення академічної етики.

Дата: «04» 11 2026р. Підпис: 

ДОДАТКИ

Додаток А
2025

Баланс (Звіт про фінансовий стан)

Актив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Нематеріальні активи	1000	26 857.00	30 339.00
первісна вартість	1001	33 107.00	38 606.00
накопичена амортизація	1002	6 250.00	8 267.00
Незавершені капітальні інвестиції	1005	0.00	
Основні засоби	1010	55 428.00	69 791.00
первісна вартість	1011	124 026.00	150 057.00
знос	1012	68 598.00	80 266.00
Інвестиційна нерухомість	1015	0.00	
первісна вартість	1016	0.00	
знос	1017	0.00	
Довгострокові біологічні активи	1020	0.00	
первісна вартість	1021	0.00	
накопичена амортизація	1022	0.00	
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	0.00	
інші фінансові інвестиції	1035	0.00	52 262.00
1036	1036	0.00	
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0.00	
Відстрочені податкові активи	1045	18 581.00	22 851.00
Гудвіл	1050	0.00	
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	0.00	
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	167 681.00	410 523.00
Інші необоротні активи	1090	0.00	
Усього за розділом I	1095	268 547.00	585 766.00
II. Оборотні активи Запаси	1100	675.00	833.00
Виробничі запаси	1101	675.00	833.00
Незавершене виробництво	1102	0.00	
Готова продукція	1103	0.00	
Товари	1104	0.00	

Продовження додатка А

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
Поточні біологічні активи	1110	0.00	
Депозити перестрахування	1115	0.00	
Векселі одержані	1120	0.00	
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	0.00	
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	3 319.00	3 453.00
з бюджетом	1135	187.00	109.00
у тому числі з податку на прибуток	1136	0.00	
з нарахованих доходів	1140	4 958.00	14 737.00
із внутрішніх розрахунків	1145	0.00	
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	4 593.00	14 045.00
Поточні фінансові інвестиції	1160	96 490.00	286 980.00
Г роші та їх еквіваленти	1165	72 060.00	114 125.00
Готівка	1166	0.00	
Рахунки в банках	1167	72 060.00	114 125.00
Витрати майбутніх періодів	1170	0.00	
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	590 928.00	140 564.00
у тому числі в: резервах довгострокових зобов’язань	1181	0.00	
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	745 706.00	419 768.00
резервах незароблених премій	1183	-154 778.00	-279 204.00
інших страхових резервах	1184	0.00	
Інші оборотні активи	1190	0.00	
Усього за розділом II	1195	773 210.00	574 846.00
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	0.00	
Баланс	1300	1 041 757.00	1 160 612.00

Продовження додатка А

Пасив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Власний капітал Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	77 940.00	123 065.00
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0.00	
Капітал у дооцінках	1405	49 522.00	59 926.00
Додатковий капітал	1410	137 306.00	182 431.00
Емісійний дохід	1411	109 461.00	154 586.00
Накопичені курсові різниці	1412	0.00	
Резервний капітал	1415	4 562.00	4 562.00
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-97 569.00	-37 513.00
Неоплачений капітал	1425	0.00	
Вилучений капітал	1430	0.00	
Інші резерви	1435	0.00	
Усього за розділом I	1495	171 761.00	332 471.00
II. Довгострокові зобов’язання і забезпечення Відстрочені податкові зобов’ язання	1500	0.00	
Пенсійні зобов’язання	1505	0.00	
Довгострокові кредити банків	1510	0.00	
Інші довгострокові зобов’язання	1515	0.00	
Довгострокові забезпечення	1520	0.00	
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0.00	
Цільове фінансування	1525	0.00	
Благодійна допомога	1526	0.00	
Страхові резерви	1530	840 406.00	741 915.00
у тому числі: резерв довгострокових зобов’язань	1531	0.00	
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	606 173.00	237 745.00
резерв незароблених премій	1533	234 233.00	504 170.00
інші страхові резерви	1534	0.00	
Інвестиційні контракти	1535	0.00	
Призовий фонд	1540	0.00	
Резерв на виплату джек-поту	1545	0.00	
Усього за розділом II	1595	840 406.00	741 915.00

Продовження додатка А

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
Ш. Поточні зобов’язання і забезпечення Короткострокові кредити банків	1600	0.00	
Векселі видані	1605	0.00	
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов’язаннями	1610	0.00	
товари, роботи, послуги	1615	961.00	989.00
розрахунками з бюджетом	1620	7 384.00	11 561.00
у тому числі з податку на прибуток	1621	6 872.00	11 007.00
розрахунками зі страхування	1625	672.00	479.00
розрахунками з оплати праці	1630	2 798.00	3 173.00
за одержаними авансами	1635	0.00	
за розрахунками з учасниками	1640	0.00	
із внутрішніх розрахунків	1645	0.00	
за страховою діяльністю	1650	0.00	
Поточні забезпечення	1660	13 010.00	16 373.00
Доходи майбутніх періодів	1665	0.00	
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0.00	
Інші поточні зобов’язання	1690	4 765.00	53 651.00
Усього за розділом III	1695	29 590.00	86 226.00
IV. Зобов’язання, пов’язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0.00	
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	0.00	
Баланс	1900	1 041 757.00	1 160 612.00

Додаток Б
2025

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)

Фінансові результати

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000		0.00
Чисті зароблені страхові премії	2010	912 543.00	528 718.00
Премії підписані, валова сума	2011	1 419 947.00	703 302.00
Премії, передані у перестрахування	2012	274 429.00	110 589.00
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013	353 625.00	95 274.00
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014	120 650.00	31 279.00
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	419 381.00	282 234.00
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	313 147.00	236 353.00
Валовий: прибуток	2090	180 015.00	10 131.00
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105		0.00
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	-62 432.00	-4 301.00
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111	414 886.00	-191 896.00
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	-477 318.00	187 595.00
Інші операційні доходи	2120	41 815.00	12 055.00
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121		0.00
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122		0.00
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123		0.00
Адміністративні витрати	2130	78 779.00	53 412.00
Витрати на збут	2150		0.00

Продовження додатка Б

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис.грн
Інші операційні витрати	2180	8 343.00	5 696.00
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181		0.00
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182		0.00
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	72 276.00	
збиток	2195		41 223.00
Дохід від участі в капіталі	2200		0.00
Інші фінансові доходи	2220	71 960.00	31 162.00
Інші доходи	2240		0.00
Дохід від благодійної допомоги	2241		0.00
Фінансові витрати	2250	37 453.00	5 652.00
Втрати від участі в капіталі	2255		0.00
Інші витрати	2270		0.00
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275		0.00
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	106 783.00	
збиток	2295		15 713.00
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	-48 645.00	-11 211.00
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		0.00
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	58 138.00	
збиток	2355		26 924.00

Продовження додатка Б

Сукупний дохід

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	10 404.00	5 111.00
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		0.00
Накопичені курсові різниці	2410		0.00
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		0.00
Інший сукупний дохід	2445	1 918.00	0.00
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	12 322.00	5 111.00
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		920.00
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	12 322.00	4 191.00
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	70 460.00	-22 733.00

Елементи операційних витрат

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Матеріальні затрати	2500	2 771.00	2 558.00
Витрати на оплату праці	2505	99 987.00	71 576.00
Відрахування на соціальні заходи	2510	19 969.00	14 447.00
Амортизація	2515	5 331.00	4 662.00
Інші операційні витрати	2520	378 444.00	485 362.00
Разом	2550	506 502.00	578 605.00

Розрахунок показників прибутковості акцій

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, грн	За аналогічний період попереднього року, грн
Дивіденди на одну просту акцію	2650		0.00

Додаток В
2024

Баланс (Звіт про фінансовий стан)

Актив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Нематеріальні активи	1000	25 393.00	26 857.00
первісна вартість	1001	30 003.00	33 107.00
накопичена амортизація	1002	4 610.00	6 250.00
Незавершені капітальні інвестиції	1005	0.00	
Основні засоби	1010	52 422.00	55 428.00
первісна вартість	1011	109 506.00	119 368.00
знос	1012	57 084.00	63 940.00
Інвестиційна нерухомість	1015	0.00	
первісна вартість	1016	0.00	
знос	1017	0.00	
Довгострокові біологічні активи	1020	0.00	
первісна вартість	1021	0.00	
накопичена амортизація	1022	0.00	
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	0.00	
інші фінансові інвестиції	1035	0.00	
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0.00	
Відстрочені податкові активи	1045	8 452.00	18 581.00
Гудвіл	1050	0.00	
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	149 748.00	167 681.00
Інші необоротні активи	1090	0.00	
Усього за розділом I	1095	236 015.00	268 547.00
II. Оборотні активи Запаси	1100	1 076.00	675.00
Виробничі запаси	1101	1 076.00	675.00
Незавершене виробництво	1102	0.00	
Готова продукція	1103	0.00	
Товари	1104	0.00	
Поточні біологічні активи	1110	0.00	
Депозити перестрахування	1115	0.00	

Продовження додатка В

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
Векселі одержані	1120	0.00	
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	2 206.00	3 319.00
з бюджетом	1135	88.00	187.00
у тому числі з податку на прибуток	1136	0.00	
з нарахованих доходів	1140	5 254.00	4 958.00
із внутрішніх розрахунків	1145	0.00	
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	4 090.00	4 593.00
Поточні фінансові інвестиції	1160	109 709.00	96 490.00
Г роші та їх еквіваленти	1165	87 774.00	72 060.00
Готівка	1166	0.00	
Рахунки в банках	1167	87 774.00	72 060.00
Витрати майбутніх періодів	1170	0.00	
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	346 612.00	590 928.00
у тому числі в: резервах довгострокових зобов’язань	1181	0.00	
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	483 314.00	745 706.00
резервах незароблених премій	1183	-136 702.00	-154 778.00
інших страхових резервах	1184	0.00	
Інші оборотні активи	1190	0.00	
Усього за розділом II	1195	556 809.00	773 210.00
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	0.00	
Баланс	1300	792 824.00	1 041 757.00

Продовження додатка В

Пасив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Власний капітал Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	77 940.00	77 940.00
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0.00	
Капітал у дооцінках	1405	45 966.00	49 522.00
Додатковий капітал	1410	137 306.00	137 306.00
Емісійний дохід	1411	109 461.00	109 461.00
Накопичені курсові різниці	1412	0.00	
Резервний капітал	1415	4 562.00	4 562.00
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-72 368.00	-97 569.00
Неоплачений капітал	1425	0.00	
Вилучений капітал	1430	0.00	
Інші резерви	1435	0.00	
Усього за розділом I	1495	193 406.00	171 761.00
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення Відстрочені податкові зобов' язання	1500	0.00	
Пенсійні зобов'язання	1505	0.00	
Довгострокові кредити банків	1510	0.00	
Інші довгострокові зобов'язання	1515	0.00	
Довгострокові забезпечення	1520	0.00	
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0.00	
Цільове фінансування	1525	0.00	
Благодійна допомога	1526	0.00	
Страхові резерви	1530	573 870.00	840 406.00
у тому числі: резерв довгострокових зобов'язань	1531	0.00	
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	405 819.00	606 173.00
резерв незароблених премій	1533	168 051.00	234 233.00
інші страхові резерви	1534	0.00	
Інвестиційні контракти	1535	0.00	
Призовий фонд	1540	0.00	
Резерв на виплату джек-поту	1545	0.00	
Усього за розділом II	1595	573 870.00	840 406.00

Продовження додатка В

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
Ш. Поточні зобов’язання і забезпечення Короткострокові кредити банків	1600	0.00	
Векселі видані	1605	0.00	
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов‘язаннями	1610	0.00	
товари, роботи, послуги	1615	2 143.00	961.00
розрахунками з бюджетом	1620	7 506.00	7 384.00
у тому числі з податку на прибуток	1621	7 490.00	6 872.00
розрахунками зі страхування	1625	450.00	672.00
розрахунками з оплати праці	1630	1 746.00	2 798.00
за розрахунками з учасниками	1640	0.00	
із внутрішніх розрахунків	1645	0.00	
Поточні забезпечення	1660	9 125.00	13 010.00
Доходи майбутніх періодів	1665	0.00	
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0.00	
Інші поточні зобов’язання	1690	4 578.00	4 765.00
Усього за розділом III	1695	25 548.00	29 590.00
IV. Зобов’язання, пов’язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0.00	
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	0.00	
Баланс	1900	792 824.00	1 041 757.00

Додаток Г
2024

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)

Фінансові результати

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000		0.00
Чисті зароблені страхові премії	2010	528 718.00	453 958.00
Премії підписані, валова сума	2011	703 302.00	565 014.00
Премії, передані у перестрахування	2012	110 589.00	92 103.00
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013	95 274.00	30 992.00
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014	31 279.00	12 039.00
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	282 234.00	228 498.00
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	236 353.00	194 729.00
Валовий: прибуток	2090	10 131.00	30 731.00
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105		0.00
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	-4 301.00	-18 345.00
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111	-191 896.00	-24 131.00
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	187 595.00	5 786.00
Інші операційні доходи	2120	12 055.00	13 306.00
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121		0.00
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122		0.00
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123		0.00
Адміністративні витрати	2130	53 412.00	42 797.00

Продовження додатка Г

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Інші операційні витрати	2180	5 696.00	5 032.00
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181		0.00
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182		0.00
збиток	2195	41 223.00	22 137.00
Дохід від участі в капіталі	2200		0.00
Інші фінансові доходи	2220	31 162.00	30 154.00
Інші доходи	2240		13 500.00
Дохід від благодійної допомоги	2241		0.00
Фінансові витрати	2250	5 652.00	9 512.00
Втрати від участі в капіталі	2255		0.00
Інші витрати	2270		0.00
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275		0.00
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290		12 005.00
збиток	2295	15 713.00	
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	-11 211.00	-13 804.00
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		0.00
збиток	2355	26 924.00	1 799.00

Сукупний дохід

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	5 111.00	6 042.00
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		0.00
Накопичені курсові різниці	2410		0.00
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		0.00
Інший сукупний дохід	2445		0.00

Продовження додатка Г

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	5 111.00	6 042.00
Податок на прибуток, пов’язаний з іншим сукупним доходом	2455	920.00	1 088.00
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	4 191.00	4 954.00
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	-22 733.00	3 155.00

Елементи операційних витрат

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Матеріальні затрати	2500	625.00	369.00
Витрати на оплату праці	2505	33 457.00	27 315.00
Відрахування на соціальні заходи	2510	6 002.00	5 481.00
Амортизація	2515	3 889.00	3 535.00
Інші операційні витрати	2520	534 632.00	452 701.00
Разом	2550	578 605.00	489 401.00

Розрахунок показників прибутковості акцій

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, грн	За аналогічний період попереднього року, грн
Дивіденди на одну просту акцію	2650		0.00

Додаток Д
2023

Баланс (Звіт про фінансовий стан)

Актив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Нематеріальні активи	1000	23 906.00	25 393.00
первісна вартість	1001	27 126.00	30 003.00
накопичена амортизація	1002	3 220.00	4 610.00
Незавершені капітальні інвестиції	1005	0.00	
Основні засоби	1010	48 713.00	52 422.00
первісна вартість	1011	98 289.00	109 506.00
знос	1012	49 576.00	57 084.00
Інвестиційна нерухомість	1015	0.00	
первісна вартість	1016	0.00	
знос	1017	0.00	
Довгострокові біологічні активи	1020	0.00	
первісна вартість	1021	0.00	
накопичена амортизація	1022	0.00	
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	0.00	
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0.00	
Відстрочені податкові активи	1045	3 620.00	8 452.00
Гудвіл	1050	0.00	
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	109 548.00	149 748.00
Інші необоротні активи	1090	0.00	
Усього за розділом I	1095	185 787.00	236 015.00
II. Оборотні активи Запаси	1100	1 005.00	1 076.00
Виробничі запаси	1101	1 005.00	1 076.00
Незавершене виробництво	1102	0.00	
Готова продукція	1103	0.00	
Товари	1104	0.00	
Поточні біологічні активи	1110	0.00	
Депозити перестрахування	1115	0.00	
Векселі одержані	1120	0.00	

Продовження додатка Д

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	5 121.00	2 206.00
з бюджетом	1135	184.00	88.00
у тому числі з податку на прибуток	1136	0.00	
з нарахованих доходів	1140	4 408.00	5 254.00
із внутрішніх розрахунків	1145	0.00	
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	3 585.00	4 090.00
Поточні фінансові інвестиції	1160	82 491.00	109 709.00
Г роші та їх еквіваленти	1165	126 682.00	87 774.00
Готівка	1166	0.00	
Рахунки в банках	1167	126 682.00	87 774.00
Витрати майбутніх періодів	1170	0.00	
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	333 604.00	346 612.00
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181	0.00	
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	413 517.00	338 030.00
резервах незароблених премій	1183	-79 913.00	-136 702.00
інших страхових резервах	1184	0.00	
Інші оборотні активи	1190	0.00	
Усього за розділом II	1195	557 080.00	556 809.00
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	0.00	
Баланс	1300	742 867.00	792 824.00

Продовження додатка Д

Пасив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Власний капітал Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	77 940.00	77 940.00
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0.00	
Капітал у дооцінках	1405	42 519.00	45 966.00
Додатковий капітал	1410	137 306.00	137 306.00
Емісійний дохід	1411	109 461.00	109 461.00
Накопичені курсові різниці	1412	0.00	
Резервний капітал	1415	3 744.00	4 562.00
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-71 258.00	-72 368.00
Неоплачений капітал	1425	0.00	
Вилучений капітал	1430	0.00	
Усього за розділом I	1495	190 251.00	193 406.00
II. Довгострокові зобов’язання і забезпечення Відстрочені податкові зобов’ язання	1500	0.00	
Пенсійні зобов’язання	1505	0.00	
Довгострокові кредити банків	1510	0.00	
Інші довгострокові зобов’язання	1515	0.00	
Довгострокові забезпечення	1520	0.00	
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0.00	
Цільове фінансування	1525	0.00	
Благодійна допомога	1526	0.00	
Страхові резерви	1530	524 824.00	565 489.00
у тому числі: резерв довгострокових зобов’язань	1531	0.00	
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	385 875.00	404 939.00
резерв незароблених премій	1533	138 949.00	160 550.00
інші страхові резерви	1534	0.00	
Інвестиційні контракти	1535	0.00	
Призовий фонд	1540	0.00	
Резерв на виплату джек-поту	1545	0.00	
Усього за розділом II	1595	524 824.00	565 489.00

Продовження додатка Д

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного періоду, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
Ш. Поточні зобов'язання і забезпечення Короткострокові кредити банків	1600	0.00	
Векселі видані	1605	0.00	
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	0.00	
товари, роботи, послуги	1615	10 266.00	10 524.00
розрахунками з бюджетом	1620	5 168.00	7 506.00
у тому числі з податку на прибуток	1621	5 158.00	7 490.00
розрахунками зі страхування	1625	376.00	450.00
розрахунками з оплати праці	1630	1 419.00	1 746.00
за розрахунками з учасниками	1640	0.00	
із внутрішніх розрахунків	1645	0.00	
Поточні забезпечення	1660	10 469.00	9 125.00
Доходи майбутніх періодів	1665	0.00	
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0.00	
Інші поточні зобов'язання	1690	94.00	4 578.00
Усього за розділом III	1695	27 792.00	33 929.00
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0.00	
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	0.00	
Баланс	1900	742 867.00	792 824.00

Додаток Е
2023

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)

Фінансові результати

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000		0.00
Чисті зароблені страхові премії	2010	453 958.00	390 894.00
Премії підписані, валова сума	2011	565 014.00	469 125.00
Премії, передані у перестрахування	2012	92 103.00	98 069.00
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013	30 992.00	-28 337.00
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014	12 039.00	-8 499.00
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	228 498.00	210 180.00
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	194 729.00	133 332.00
Валовий: прибуток	2090	30 731.00	47 382.00
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов’язань	2105		0.00
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	-18 345.00	-15 330.00
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111	-24 131.00	-365 071.00
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	5 786.00	349 741.00
Інші операційні доходи	2120	13 306.00	30 127.00
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121		0.00
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122		0.00
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123		0.00
Адміністративні витрати	2130	42 797.00	41 590.00

Продовження додатка Е

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис.грн
Інші операційні витрати	2180	5 032.00	5 866.00
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181		0.00
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182		0.00
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190		14 723.00
збиток	2195	22 137.00	
Дохід від участі в капіталі	2200		0.00
Інші фінансові доходи	2220	30 154.00	40 844.00
Інші доходи	2240	13 500.00	337.00
Дохід від благодійної допомоги	2241		0.00
Фінансові витрати	2250	9 512.00	17 220.00
Втрати від участі в капіталі	2255		0.00
Інші витрати	2270		0.00
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275		0.00
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	12 005.00	38 684.00
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	-13 804.00	-21 620.00
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		0.00
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350		17 064.00
збиток	2355	1 799.00	

Сукупний дохід

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	6 042.00	0.00
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		0.00
Накопичені курсові різниці	2410		0.00
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		0.00

Продовження додатка Е

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Інший сукупний дохід	2445		0.00
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	6 042.00	0.00
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455	1 088.00	0.00
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	4 954.00	0.00
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	3 155.00	17 064.00

Елементи операційних витрат

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Матеріальні затрати	2500	369.00	524.00
Витрати на оплату праці	2505	27 315.00	24 606.00
Відрахування на соціальні заходи	2510	5 481.00	4 283.00
Амортизація	2515	3 535.00	3 287.00
Інші операційні витрати	2520	452 701.00	373 598.00
Разом	2550	489 401.00	406 298.00

Розрахунок показників прибутковості акцій

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, грн	За аналогічний період попереднього року, грн
Дивіденди на одну просту акцію	2650		0.00

Додаток Ж

НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

Витяг
із Державного реєстру фінансових установ

Приватне акціонерне товариство “Страхова компанія “Євроінс Україна”,
(найменування небанківської фінансової установи)

22868348,
(ідентифікаційний код за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України)

26.04.2024,
(дата внесення запису до Державного реєстру фінансових установ про переоформлення ліцензії)

діяльність із страхування (пряме страхування та вхідне перестрахування),
(перелік фінансових послуг, які може надавати небанківська фінансова установа)

клас 1 - страхування від нещасного випадку (у тому числі на випадок виробничої травми та професійного захворювання)
- страхування від нещасного випадку, уключаючи страхування на випадок виробничої травми та професійного захворювання
клас 2 - страхування на випадок хвороби (у тому числі медичне страхування)
- страхування на випадок хвороби
- медичне страхування
клас 3 - страхування наземних транспортних засобів (крім залізничного рухомого складу)
- страхування наземних транспортних засобів (крім залізничного рухомого складу)
клас 4 - страхування залізничного рухомого складу
- страхування залізничного рухомого складу
клас 5 - страхування повітряних суден
- страхування повітряних суден
клас 6 - страхування водних суден (морських суден, суден внутрішнього плавання та інших самохідних чи несамохідних плавучих споруд)
- страхування водних суден
клас 7 - страхування майна, що перевозиться [включаючи вантаж, багаж (вантажобагаж)]
- страхування майна, що перевозиться [уключаючи вантаж, багаж (вантажобагаж)] незалежно від способу транспортування
клас 8 - страхування майна від вогню та небезпечного впливу природних явищ
- страхування майна від вогню та небезпечного впливу природних явищ
клас 9 - страхування майна від шкоди, заподіяної градом, морозом, іншими подіями (включаючи крадіжку, розбій, грабіж, умисне пошкодження/знищення майна), крім подій, визначених у класі 8
- страхування майна від шкоди, заподіяної градом, морозом, іншими подіями (уключаючи крадіжку, розбій, грабіж, умисне пошкодження/знищення майна)

ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД
Підписувач Федоренко Михайло Васильович
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000AF12000019950000
Дійсний до:13.10.2025 12:23:59

Національний банк України
27-0024/32805
від 26.04.2024 19:24

Продовження додатку Ж

клас 10 - страхування відповідальності, яка виникає внаслідок використання наземного транспортного засобу (у тому числі відповідальності перевізника)
- страхування відповідальності власників наземних транспортних засобів, що здійснюється відповідно до Закону України "Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів"
- страхування відповідальності, яка виникає внаслідок використання (експлуатації) наземних транспортних засобів (уключаючи залізничний транспорт), іншої, ніж визначена Законом України "Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів"
- страхування відповідальності під час перевезень наземним транспортним засобом (уключаючи залізничний транспорт)
клас 11 - страхування відповідальності, яка виникає внаслідок використання повітряного судна (у тому числі відповідальності перевізника)
- страхування відповідальності, яка виникає внаслідок використання (експлуатації) повітряного судна
- страхування відповідальності під час перевезень повітряним судном
клас 12 - страхування відповідальності, яка виникає внаслідок використання водного судна (у тому числі відповідальності перевізника)
- страхування відповідальності, яка виникає внаслідок використання (експлуатації) водного судна
- страхування відповідальності під час перевезень водним судном
клас 13 - страхування іншої відповідальності (крім визначеної у класах 10, 11, 12)
- страхування іншої відповідальності перед третіми особами, ніж відповідальність оператора ядерної установки за ядерну шкоду, яка може бути заподіяна внаслідок ядерного інциденту, без обмежень та особливостей, які дають підстави для застосування спрощеного підходу для розрахунку капіталу платоспроможності та мінімального капіталу
клас 14 - страхування кредитів
- страхування кредитів
клас 16 - страхування інших фінансових ризиків (крім визначених класами 14, 15)
- страхування інших фінансових ризиків, крім страхування кредитів та поруки (гарантії)
клас 18 - страхування витрат, пов'язаних з наданням допомоги (асистанс) особам, які потрапили у скрутне становище під час здійснення подорожі
- страхування медичних витрат, пов'язаних з наданням допомоги (асистанс) особам, які потрапили в скрутне становище під час здійснення подорожі (поїздки) на території України або за кордон
- страхування витрат, інших ніж медичні, пов'язаних з наданням допомоги (асистанс) особам, які потрапили в скрутне становище під час здійснення подорожі (поїздки) на території України або за кордон

(інформація щодо класів (ризиків в межах класів) страхування, включених до ліцензії на здійснення діяльності із страхування)

Директор Департаменту ліцензування Михайло ФЕДОРЕНКО

ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД
Підписувач Федоренко Михайло Васильович
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000AF12000019950000
Дійсний до:13.10.2025 12:23:59

Національний банк України
27-0024/32805
від 26.04.2024 19:24