

DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4\(36\)-291-301](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2023-4(36)-291-301)

УДК 368.01

JEL Classification: G22

### **Олена Панченко**

кандидат економічних наук,  
доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування  
Національний університет «Чернігівська політехніка» (Чернігів, Україна)  
**E-mail:** [pan68@ukr.net](mailto:pan68@ukr.net). **ORCID:** <http://orcid.org/0000-0001-8071-4983>  
**ResearcherID:** [F-6779-2016](https://orcid.org/0000-0001-8071-4983)

### **Ірина Садчикова**

кандидат економічних наук,  
доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування  
Національний університет «Чернігівська політехніка» (Чернігів, Україна)  
**E-mail:** [aspirant\\_chstu@ukr.net](mailto:aspirant_chstu@ukr.net). **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5144-1306>  
**ResearcherID:** [F-4936-2014](https://orcid.org/0000-0001-5144-1306). **Scopus:** [57210807736](https://orcid.org/0000-0001-5144-1306)

## **ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА РОЗВИТОК СТРАХОВОГО БІЗНЕСУ**

*У статті розкрито вплив впровадження цифрових технологій на підвищення ефективності та забезпечення конкурентоспроможності страхових компаній. Визначено, що використання цифрових інструментів дозволяє оптимізувати функціонування страхового бізнесу за рахунок покращення складових процесу управління та створення нових можливостей для його розвитку. Розкрито різницю між поняттями «цифрове страхування» та «цифровізація страхування». Виділяються основні складові цифрових технологій, які активно використовуються на страховому ринку та розкриваються особливості їх застосування. Визначено, що за рахунок цифровізації страхування зростає задоволення клієнтів і зацікавленість у страхуванні, що сприяє зростанню обсягів надходження страхових премій, а при скороченні витрат страховика за рахунок прискорення процесу прийняття рішень і зменшення ризиків, підвищується ефективність страхової діяльності та зростає конкурентоспроможність страхового бізнесу.*

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

Табл.: 3. Бібл.: 11.

**Постановка проблеми.** В умовах суттєвого посилення конкуренції на фінансовому ринку та необхідності підвищення ефективності діяльності фінансових установ важливою тенденцією стала стратегія розвитку цифрових технологій. Фінансові установи починають активно використовувати технологічні інновації, які представлені штучним інтелектом, хмарними технологіями, аналітичними платформами та іншими компонентами для забезпечення конкурентоспроможності у довгостроковому періоді.

У таких умовах цифрові технології стають основою подальшого розвитку страховиків, трансформують сферу страхування і сприяють створенню нових бізнес-моделей. Використання цифрових технологій, які спрямовані на збір, обробку та аналіз великого масиву даних, створення мобільних застосунків та робот-консультантів надає конкурентні переваги страховим компаніям у порівнянні з традиційним підходом до організації бізнесу.

Страхові компанії активно трансформуються, використовуючи цифрові технології як ключову конкурентну перевагу, оскільки інноваційні технології здійснюють найбільший вплив на основні практики страхування, такі як аквізиція, андерайтинг, ціноутворення, обробка претензій та виявлення шахрайства тощо. Тому визначення впливу розвитку цифрових технологій на страховий ринок у сучасних умовах та дослідження стратегічних наслідків цифрової трансформації страхового сектору є актуальним і своєчасним.

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

Найбільше уваги в наукових працях приділяється визначенню ролі цифрових технологій для розвитку страхових компаній у сучасних умовах та обґрунтуванню необхідності збільшення інвестиції в розробку та впровадження інновацій у страховий бізнес. Також досліджуються проблеми, які перешкоджають цифровій трансформації страхового бізнесу в Україні.

**Виділення недосліджених частин загальної проблеми.** Розвиток цифрових технологій здійснює значний вплив на страхову сферу. Попередні дослідження не повністю окреслюють характер цифровізації страхування та його особливості. Залишаються незгодженими та дискусійними питання сутності категорій та понять, які використовуються при розгляді проблем цифровізації страхового сектору. Відповідно до вищевказаного необхідно розглянути вплив InsurTech на розвиток страхування, а також визначити стратегічні його наслідки. Тому в межах цього дослідження зробимо спробу розкрити більш детально особливості, переваги та вплив активного впровадження цифрових технологій у страховому бізнесі.

**Мета статті.** Головною метою цього дослідження є розкриття впливу впровадження цифрових технологій на страховий ринок у сучасних умовах та розкриття стратегічних наслідків цифрової трансформації страхового бізнесу.

**Виклад основного матеріалу.** Цифрова трансформація суспільства впливає на всі сфери суспільного відтворення і покращує якість життя населення. Цифрові технології мають значний вплив на бізнес-процеси, оскільки використовуються для створення нових товарів та послуг, а також для вдосконалення процесів виробництва, реалізації та споживання, суттєво збільшуючи продуктивність праці. Цифрові технології дозволяють оптимізувати функціонування бізнесу за рахунок покращення складових процесу управління та створення нових можливостей для його розвитку.

На сучасному етапі важливу роль у розвитку страхового бізнесу відіграють цифрові технології, які надають можливість суттєво трансформувати його та підвищити ефективності за рахунок зниження ризиків у процесі діяльності та забезпечення зручності для клієнтів. Саме за рахунок цифровізації діяльності страхових компаній забезпечується формування клієнтоорієнтованого підходу до реалізації страхових послуг.

Цифрова трансформація страхової сфери відбувається за рахунок впровадження інноваційних технологій для збору та обробки страхової інформації, її передачі та збереження. Для цього використовується відповідне програмне забезпечення, мережеві технології, штучний інтелект, хмарні обчислення та інші сучасні технології.

Отже, розвиток цифрових технологій є одним з основних трендів на страховому ринку й буде відігравати дуже важливу роль у майбутньому, тому суб'єкти фінансового ринку роблять значні інвестиції в розвиток своїх можливостей їх використання.

Проте в умовах активного розвитку цифрових технологій на страховому ринку не сформовано єдиний понятійний апарат у цій сфері.

Так, поняття «цифрове страхування» за аналогією з поняттям «цифрова економіка» використовується передусім як спосіб реалізації страхового захисту на основі цифрових технологій [5; 7]. Тобто «цифрове страхування» охоплює різні цифрові технології та операційні процеси, але це технологічна модель надання страхових послуг і управління ними повністю через цифрові канали.

Проте, «цифрове страхування» також може розглядатися як спосіб задоволення традиційних потреб у страховому захисті та специфічних, пов'язаних із розвитком цифровізації на основі використання традиційних та цифрових технологій [7]. Тобто «цифрове страхування» розглядається як страхування цифрових ризиків і включає в себе сукупність страхових послуг, які пов'язані з забезпеченням процесу впровадження цифрових інструментів.

З огляду на це здійснення страхування на основі цифрових технологій є цифровізацією страхування, страховими цифровими технологіями або InsurTechs (Insurance Technology – страхові технології).

InsurTechs – це страхові компанії, які активно використовують інноваційні технології для трансформації своєї діяльності. Основним напрямом розвитку InsurTechs є цифровізація страхування, що передбачає використання цифрових рішень для покращення процесів управління страховими ризиками, підписання та поточного обслуговування страхових договорів, врегулювання збитків та обслуговування клієнтів під час здійснення страхових виплат. Ці компанії зосереджені на впровадженні цифрових технологій для спрощення страхових операцій, покращення взаємодії з клієнтами та оптимізації управління ризиками.

InsurTechs включають у себе різноманітні компоненти та технології, які допомагають їм трансформувати страховий бізнес (табл. 1).

InsurTechs передбачає використання онлайн-страхування, платформ для порівняння страхових продуктів, розробку нових цифрових страхових послуг, а також впровадження інноваційних підходів до оцінки ризиків, розрахунку тарифів та ін. Такі компанії працюють на перетині фінансових послуг і цифрових технологій, спрямовують свою діяльність на забезпечення доступності страхових послуг і прозорості організації страхового захисту та покращення взаємодії з клієнтами за рахунок модернізації процесу страхування.

Таблиця 1

*Найважливіші компоненти InsurTechs*

Напрями використання	Компоненти	Характеристика компонентів
1. Зв'язок з клієнтами страхових компаній	Мобільні технології	Надають страховим компаніям можливість зв'язуватися з клієнтами та створювати мобільні застосунки для використання їх у процесі надання страхового захисту.
	Інтернет Програмне забезпечення Мережеві технології Цифрові платформи	Надають страховим компаніям можливість зв'язуватися з клієнтами та надавати послуги онлайн. Розвиток онлайн-платформ для продажу страхових полісів та обслуговування клієнтів.
2. Робота з даними клієнтів страхових компаній	Аналітичні платформи Збір, обробка та аналіз даних Хмарні обчислення Технології ідентифікації	Дозволяють страховикам збирати важливу інформацію, аналізувати та використовувати великі обсяги даних для оцінки ризиків, прогнозування попиту на страхові послуги та покращення процесів управління ризиками.
3. Використання інноваційних технологій у процесі страхування	Інтернет речей (IoT) Біометричні технології Безпілотні технології Робот-радники	Інноваційні технології забезпечують підключення різних пристроїв та об'єктів до Інтернету для передачі та обміну інформацією. IoT дозволяє страховим компаніям вдосконалювати або створювати нові послуги на основі отриманих даних про поведінку клієнта (технологія "pay as you drive"), даних про стан систем безпеки, даних фітнес-трекерів (медичне страхування) тощо.
4. Штучний інтелект (AI)	Технічні засоби, які імітують дії людини та логічне і раціональне прийняття рішень	Штучний інтелект мінімізує потребу втручання людини та забезпечує ефективне прийняття рішень за допомогою більш швидкого та ефективного виконання всіх процесів. Це значно підвищує ефективність страхової діяльності та покращує взаємодію з клієнтами.
5. Блокчейн	База даних у вигляді децентралізованого цифрового реєстру	Використання технології блокчейн важливо для покращення безпеки, автентифікації та управління даними у страховому бізнесі.

Джерело: сформовано авторами.

Цифрові технології дозволяють суттєво спростити бізнес-процеси страхових компаній, починаючи з укладання договору, отримання страхових внесків і закінчуючи поточним обслуговуванням і діями в разі настання страхового випадку, що зменшує витрати часу і коштів як клієнтів, так і страхових компаній.

Отже, в умовах цифровізації при використанні відповідного програмного забезпечення для страхування суттєво змінюються взаємодія між клієнтами і страховими компаніями. Цифровізація страхування дозволяє клієнтам

отримувати доступ до своїх страхових полісів і керувати ними, подавати та відстежувати претензії та здійснювати онлайн-платежі за виставленими рахунками без традиційних особистих зустрічей чи подання документів. Це значно підвищує рівень задоволеності клієнтів і потреби у страхуванні. Легкий і швидкий доступ до страхування збільшує зацікавленість в отриманні страхового захисту, збільшуючи залучення клієнтів та лояльність до бренду.

Тому виникає потреба у нових швидших і персоналізованих послугах, орієнтованих на клієнтів, які забезпечують миттєвий доступ до даних через цифрові канали.

Цифрові технології також, забезпечуючи прямий зв'язок з клієнтами, дозволяють страховикам керувати страховими операціями, а саме здійснювати більше продажів, швидко проводити андеррайтинг та розглядати претензії, використовувати персоніфікований підхід при розрахунках тарифів, визначенні страхових виплат, що суттєво знижує витрати, підвищує операційну ефективність і конкурентоспроможність страховика.

Цифрова трансформація страхового сектору має значний вплив на бізнес-процеси, продукти та взаємодію з клієнтами. Цифрові технології сприяють модернізації страхового бізнесу, забезпечуючи більш ефективне управління ризиками, зменшення адміністративних витрат та покращення взаємодії з клієнтами.

Таким чином, на основі зазначеного, згрупуємо перераховані переваги цифровізації страхового бізнесу та розкриємо вплив цифрової трансформації на результати діяльності страхової компанії (табл. 2).

Таблиця 2

*Вплив цифрової трансформації на розвиток страхового бізнесу*

Переваги впровадження цифрових технологій у страхуванні		Результати цифровізації страхового бізнесу	
1. Покращення взаємодії (комунікації) з клієнтами	Цифрові технології дозволяють страховим компаніям зробити доступним і прозорим процес страхування та підвищити рівень обслуговування клієнтів за рахунок покращення комунікації з ними, а саме:	<i>Зростання задоволення клієнтів і зацікавленості у страхуванні.</i>	<i>Збільшення кількості залучених клієнтів і зростання лояльності до бренду страхової компанії</i>
	- спрощення процесу купівлі страхових полісів та легкого доступу до онлайн управління ними без необхідності відвідувати офіс страхової компанії. Доступ до керування і відстеження онлайн платежів забезпечує прямий зв'язок між суб'єктами страхування і зменшує їх витрати часу і коштів;		

Продовження табл. 2

1	2	3	4
	забезпечення зручної та швидкої взаємодії між клієнтами та страховими компаніями за рахунок доступу до онлайн-консультацій та онлайн-підтримки; - забезпечення персоналізованого обслуговування клієнтів, оскільки цифрові інструменти дозволяють страховикам визначати потреби клієнтів та розробляти персональні страхові послуги відповідно до їхніх інтересів. Це є основою реалізації клієнтоорієнтованого підходу в діяльності страхової компанії.		
2. Розширення переліку видів страхових послуг	Цифрові технології надають можливості для розвитку нових послуг: - страхування на час короткострокових подій; - мікрострахування; - страхування на основі «Internet of Things» (IoT); - розумне страхування та ін.	<i>Зростання задоволення індивідуальних потреб клієнтів і зацікавленості у страхуванні. Зростання кількості цифрових страхових послуг.</i>	
3. Розширення можливості співпраці з іншими суб'єктами фінансового ринку	Цифрові технології відкривають можливості для співпраці зі стартапами, FinTechs та іншими інноваційними фінансовими компаніями для спільної розробки нових страхових продуктів та послуг.	<i>Зростання кількості нових видів страхових продуктів та послуг у результаті інтеграції на фінансовому ринку.</i>	
<b>Зростання доходів страхової компанії за рахунок збільшення кількості укладених договорів страхування та обсягів надходження страхових премій</b>			
4. Зменшення витрат у процесі страхової діяльності	Використання цифрових технологій сприяє зменшенню витрат страховиків за рахунок: - скорочення адміністративних витрат; - скорочення часу і витрат на обслуговування клієнтів; - скорочення часу на отримання інформації - скорочення часу і витрат обробку документації	<i>Прискорення процесів прийняття рішень на рівні страхової компанії.</i>	<i>Економія витрат страховика та оптимізація управління страховою компанією</i>

Закінчення табл. 2

1	2	3	4
5. Зменшення ризиків у діяльності страхової діяльності	Використання цифрових технологій надає можливість страховим компаніям краще оцінювати ризики і виявляти шахрайство, а також дозволяє використовувати великі обсяги даних для розуміння ризиків.	<i>Покращення управління портфелем ризиків</i>	<i>Уникнення ризиків і збитків страховика</i>
6. Зростання рівня кібербезпеки та забезпечення збереження даних клієнтів	У зв'язку з ростом кількості цифрових даних, страхові компанії формують власні системи захисту інформації, що зменшує вразливість діяльності страховика від кібератак.	<i>Зменшення ризику втрати даних</i>	<i>Створення системи кібербезпеки значно зменшує збитки страховиків</i>
<i>Скорочення витрат страхової компанії на реалізацію договорів страхування за рахунок прискорення процесу прийняття рішень та зменшення ризиків</i>			
<i>Підвищення ефективності страхової діяльності та зростання конкурентоспроможності страхової компанії</i>			

Джерело: сформовано авторами.

У результаті розгляду переваг використання цифрових технологій у діяльності страхових компаній, можна зробити висновок, що найбільший вплив цифровізація здійснює на зростання доходів страховиків за рахунок формування максимального задоволення вимог споживачів до страхових послуг. Активне впровадження страховим бізнесом цифрових технологій дозволяє залучити клієнтів віком до 40 років, які не мають бажання співпрацювати з традиційними страховими компаніями.

Дані закордонних галузевих експертів і аналітиків свідчать, що загальна виручка InsurTech компаній щорічно збільшується і вони є лідерами із залучення інвестицій.

У сучасних умовах трансформація страхового ринку орієнтується на максимальний перехід на онлайн-страхування і впровадження InsurTech-стартапів (табл. 3).

Використання InsurTech - стартапів дозволяє страховим компаніям бути більш гнучкими, конкурентоспроможними та готовими до викликів сучасного цифрового світу.

Впровадження цифрових технологій в Україні має свої особливості, тому в умовах цифровізації основними трендами у страховій сфері є:

- використання штучного інтелекту для підвищення ефективності сегментації клієнтів;
- трансформація страхових послуг у формат електронних полісів;
- використання мобільних додатків;
- використання цифрових технологій при управлінні даними, для забезпечення їх безпеки та мінімізації ризиків шахрайства;
- впровадження InsurTech-стартапів у діяльність страхових компаній;
- використання цифрових платформ для оптимізації страхових бізнес-процесів [3].

Таблиця 3

*InsurTech – стартапи, які використовуються за кордоном*

Назва	Зміст
Spot	Використовується для страхування клієнтів, які ведуть активний спосіб життя та дозволяє купувати короткострокові страхові поліси на зручній платформі.
Zesty AI	Використовує штучний інтелект для вдосконалення страхування майна. Використовує останні технічні досягнення для моделювання ймовірності настання страхових подій при страхуванні майна. Страховики та перестраховики використовують застосунок для того, щоб точніше страхувати ризики та надавати своїм клієнтам більш вигідні умови страхування.
Lazarus AI	Використовує дані штучного інтелекту для виявлення онкологічних захворювань, що дає змогу знизити рівень смертності до 4 % порівняно з рівнем смертності в 40 % від онкологічних захворювань.
Attestiv	Додаток, який підтверджує справжність фотографій і відео. Використовується для боротьби з шахрайством при розслідуванні страхових подій.
Flock	Додаток, який використовується для забезпечення безпеки використання безпілотників у страхуванні. Надає найпередовішу у світі кількісну оцінку ризику польотів безпілотників у режимі реального часу.

Джерело: сформовано авторами.

**Висновки і пропозиції.** Цифрова трансформація актуалізує нові підходи до створення бізнес-моделей, продуктів і послуг у всіх галузях, включаючи страхування. Тому розвиток страхового ринку в Україні все більше залежить від впровадження цифрових технологій. У сучасних умовах цифрові технології стають важливим фактором операційної ефективності та конкурентоспроможності страхового бізнесу, оскільки цифрові технології дозволяють страховим компаніям покращити свої послуги, оптимізувати процеси та забезпечити більш ефективне управління ризиками. Найважливішою перевагою цифровізації є покращення взаємодії з клієнтами та можливість використовувати цифрові страхові рішення для надання персоналізованих страхових послуг клієнтам швидко, зручно та безпечно, а також отримувати доступ до своїх полісів та інших страхових послуг у режимі реального часу. Таким чином, застосування цифрових технологій у страховому бізнесі сприяє підвищенню його ефективності та конкурентоспроможності.

### Список використаних джерел

1. Базилевич В. Д. Цифровізація у забезпеченні конкурентних переваг страхових компаній / В. Д. Базилевич, Н. В. Приказюк, О. М. Лобова // Економіка та держава. – 2020. – № 2. – С. 15-20.
2. Гавадзин Н. О. Цифровізація страхування / Н. О. Гавадзин, Р. І. Запухлий, Н. М. Григорська, Н. В. Гребенюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2023. – Вип. 48. – С. 14-17.
3. Головні технологічні тренди 2024 року, які вплинуть на ефективність компаній [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://forinsurer.com/news/23/11/24/43278>.

4. Заволока Ю. М. Особливості функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації / Ю. М. Заволока, А. Г. Єфременко, Ю. А. Малашенко // *Економіка та держава*. – 2020. – № 6. – С. 102–106.
5. Мандра Н. Г. Необхідність цифрових технологій у бізнес-процесах страховиків / Н. Г. Мандра, О. Ю. Лактіонова // *Економічний простір*. – 2020. – № 154. – С. 202–206.
6. Панченко О. Страхова грамотність населення як ключова умова розвитку страхового ринку / О. Панченко, Н. Холявко, М. Колоток // *Проблеми і перспективи економіки та управління*. – 2021. – № 4(28). – С. 194–202.
7. Попова Л. В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні [Електронний ресурс] / Л. В. Попова // *Проблеми сучасних трансформацій. Серія економіка та управління*. – 2022. – № 5. – Режим доступу: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/5759/document%20%284%29.pdf?sequence=1>.
8. Стихальська Н. Як InsurTech змінює ринок страхування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://taslife.com.ua/blog/yak-insurtech-zminyuye-rynok-strahuvannya>.
9. Чвортко Л. А. Цифровізація страхового бізнесу як дієвий важіль управління ризиками / Л. А. Чвортко, Т. О. Корнієнко, О. А. Вінницька // *Sciences of Europe*. – 2022. – Вип. 89. – С. 7–11.
10. Шишкіна О. Цифрові технології фінансових установ: ризики і перспективи використання / О. Шишкіна // *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. – 2023. – Вип. 19, т. 2. – С. 130–143.
11. The Role and Prospects of the Use of Artificial Intelligence Technology in the Credit Activities of Banking Institutions [Electronic resource] / M. Dubyna, O. Bazilinska, O. Panchenko, I. Sadchykova, A. Kozlianchenko, A. Tarasenko // *Review of Economics and Finance*. – 2023. – Vol. 21, No. 1 – Pp. 2042–2051. – Accessed mode: [https://refpress.org/wp-content/uploads/2023/12/Dubyna\\_REF.pdf](https://refpress.org/wp-content/uploads/2023/12/Dubyna_REF.pdf).

## References

1. Bazylevych, V.D., Prykaziuk, N.V., Lobova, O.M. (2020). Tsyfrovizatsiia u zabezpechenni konkurentnykh perevah strakhovykh kompanii [Digitization in ensuring competitive advantages of insurance companies]. *Ekonomika ta derzhava – Economics and the state*, (2), 15–20.
2. Havadzyn, N.O., Zapukhlyi, R.I., Hryhorska, N.M., Hrebenuk, N.V. (2023). Tsyfrovizatsiia strakhuvannia. [Digitization of insurance]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu – Scientific Bulletin of the Uzhgorod National University Scientific Bulletin of the Uzhgorod National University*, 48, 14–17.
3. Holovni tekhnolohichni trendy 2024 roku, yaki vplynut na efektyvnist kompanii [The main technological trends of 2024 that will affect the efficiency of companies]. (2024). <https://forinsurer.com/news/23/11/24/43278>.
4. Zavoloka, Yu.M., Yefremenko, A.H., Malashenko, Yu.A. (2020). Osoblyvosti funktsionuvannia strakhovoho rynku Ukrainy v umovakh suchasnoi tsyfrovoy transformatsii. [Features of the functioning of the insurance market of Ukraine in the conditions of modern digital transformation]. *Ekonomika ta derzhava – Economics and the state*, (6), 102–106.
5. Mandra, N.H., Laktionova, O.Yu. (2020). Neobkhdnist tsyfrovyykh tekhnolohii u biznes-protsesakh strakhovykiv [The need for digital technologies in the business processes of insurers]. *Ekonomichnyi prostir – Economic space*, (154), 202–206.
6. Panchenko, O., Kholiavko, N., Kolotok, M. (2021) Strakhova hramotnist naselennia yak kliuchova umova rozvytku strakhovoho rynku. [Insurance literacy of the population as a key condition for the development of the insurance market]. *Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia – Problems and prospects of economics and management*, (4(28)), 194–202.

7. Popova, L.V. (2022). Suchasni tendentsii rozvytku tsyfrovyykh tekhnolohii u strakhuvanni. [Modern trends in the development of digital technologies in insurance]. *Problemy suchasnykh transformatsii. Seriya ekonomika ta upravlinnia – Problems of modern transformations. Economics and management series*, (5). <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/5759/document%20%284%29.pdf?sequence=1>.

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

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

10. Shyshkina, O. (2023). Tsyfrovyy tekhnolohii finansovykh ustanov: ryzyky i perspektyvy vykorystannia [Digital technologies of financial institutions: risks and prospects of use]. *Aktualni problemy rozvytku ekonomiky rehionu – Actual problems of the development of the economy of the region*, 19(2), 130-143.

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

Отримано 20.11.2023

UDC 368.01

### ***Olena Panchenko***

PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Finance, Banking and insurance  
Chernihiv Polytechnic National University (Chernihiv, Ukraine)

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

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

### ***Iryna Sadchykova***

PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance  
Chernihiv Polytechnic National University (Chernihiv, Ukraine)

**E-mail:** [aspirant\\_chstu@ukr.net](mailto:aspirant_chstu@ukr.net). **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5144-1306>

**ResearcherID:** [F-4936-2014](https://orcid.org/0000-0001-5144-1306). **Scopus:** [57210807736](https://orcid.org/0000-0001-5144-1306)

## **THE INFLUENCE OF DIGITAL TECHNOLOGIES ON THE DEVELOPMENT OF THE INSURANCE BUSINESS**

*It is defined within the article that digital transformation of society affects all spheres of social reproduction and improved the life quality of the population. Digital technologies also allow optimizing the functioning of the business by improving the components of the management process and creating new opportunities for its development.*

*Within the article, the impact of the introduction of digital technologies on improving the efficiency and competitiveness of insurance companies is revealed. It is determined that the use of digital tools allows optimizing the functioning of the insurance business by improving the components of the management process and creating new opportunities for its development. The difference between the concepts of “digital insurance” and “digitalization of insurance” is revealed.*

*The main components of digital technologies that are actively used in the insurance market are highlighted and the features of their application are specified. It is noted that through the use of these digital tools that insurance companies ensure the formation of a customer-oriented approach to the implementation of insurance companies.*

*It is determined that due to the digitalization of insurance, the customer's satisfaction and interest in insurance increases, which contributes to the increase in the need for insurance and the increase in the volume of insurance premiums received. Digital technologies also contribute to meeting individual needs of a customer and the emergence of digital insurance services and new types of insurance products as a result of the integration in the financial market.*

*It is proved that when reducing the costs of the insurer by speeding up the decision-making process and managing the risk portfolio, as well as reducing the risks of data loss and avoiding risks and losses of the insurer, the efficiency of insurance activities increases and the competitiveness of the insurance business increases.*

*The main trends in the introduction of digital technologies in the insurance sector in Ukraine are the use of artificial intelligence to improve the efficiency of the customer segmentation, the use of electronic insurance policies, the use of mobile applications, as well as the use of digital technologies in data management, to ensure their security and minimize fraud risks.*

**Keywords:** *digital technologies; technological innovations; insurance business; insurance services; digitization of insurance; InsurTechs.*

*Table: 3. References: 11.*