

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

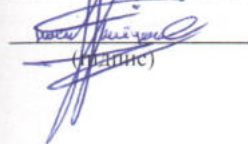
ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

КАФЕДРА ФІНАНСОВИХ РИНКІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЄКТ)

на тему: «**Інтернет страхування на ринку страхових послуг України**»

Здобувача вищої освіти II рівня, II курсу, ФМДЗ-24-1 групи,
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»,
освітня програма «Управління фінансовою та страховою діяльністю»


(підпис)

Шеміцької Анастасії Миколаївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник


(підпис)

Гудзь Олена Євгенівна, к.е.н., доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Керівник освітньо-професійної
програми

(підпис)


(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Чуницька Ірина Іванівна, д.е.н., професор

Допущено до захисту за рішенням кафедри фінансових ринків та технологій
протокол від «22» січня 2026 № 7

Завідувач кафедри


(підпис)

Гудзь Олена Євгенівна, д.е.н., професор
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Реєстрація № 25

06.12.2025

(дата)

[Signature]

(підпис відповідальної особи)

Результати перевірки

(до захисту, на доопрацювання)

03.11.2025

(дата)

[Signature]

(підпис)

Результати захисту

808.

(оцінка)

10.02.2016

(дата)

[Signature]

(підпис)

Голова комісії

[Signature]

(підпис)

Шолойко А.С.

(прізвище, ініціали)

Члени комісії

[Signature]

(підпис)

Онишко С.В.

(прізвище, ініціали)

[Signature]

(підпис)

Ріденко Л.В.

(прізвище, ініціали)

[Signature]

(підпис)

Чуницька І.І.

(прізвище, ініціали)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1. Доповідь	від 0 до 10			Гуржов О. В. 
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5			
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25			
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10			
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50			
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100			

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
80	B	4 (добре)	10.02.2016	Шолойко А. С. Ошишко С. В. Діденко Л. В. Гуржов О. В.

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	D	
50-59	E	3 (задовільно)
35-49	FX	2 (незадовільно)

Факультет фінансів та цифрових технологій
Кафедра фінансових ринків та технологій
Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
Освітня програма «Управління фінансовою та страховою діяльністю»

Затверджую

Завідувач кафедри фінансових ринків
та технологій

Олена Береславська

« 18 » листопада 2024 № 7

Завдання на кваліфікаційну роботу (проект)

здобувачу вищої освіти

Шеміцькій Анастасії Миколаївні

1. Тема кваліфікаційної роботи (проекту) Інтернет страхування на ринку страхових послуг України

Затверджена наказом ректора від 23.12.2024 р. № 1888

2. Строк здачі закінченої роботи 03.11.2025 р. - 05.12.2025 р.

3. Мета роботи – аналіз стану та перспектив розвитку інтернет-страхування на ринку страхових послуг України з розробкою практичних рекомендацій щодо вдосконалення цифрових страхових сервісів та нормативно-правового регулювання галузі.

Об'єктом дослідження є інтернет-страхування як сегмент страхового ринку України.

Предмет дослідження становлять економічні відносини, що виникають у процесі надання страхових послуг через цифрові канали.

Орієнтована база дослідження законодавчі акти України у сфері страхування та електронних довірчих послуг, статистичні дані Національного банку України та Ліги страхових організацій України, звіти страхових компаній, матеріали аналітичних агентств, монографії та наукові статті вітчизняних учених.

4. Вихідні дані до роботи: нормативно-правові акти України, статистичні дані НБУ, Мінфіну та Держстату, офіційні звіти банківських установ, звіти страхових компаній, матеріали аналітичних агентств, монографії та наукові статті вітчизняних учених.

5. Перелік графічного матеріалу 4 таблиці, 13 рисунків.

6. Зміст випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи

Розділ 1. Теоретичні засади інтернет страхування в умовах цифрової економіки

1.1. Сутність та еволюція інтернет-страхування

1.2. Класифікація видів інтернет-страхування та їх особливості

1.3. Методологічні підходи до оцінки ефективності інтернет-страхування

Розділ 2. Діагностика сучасного стану інтернет страхування на ринку страхових послуг України

2.1. Цифровізація страхового ринку України: тенденції та виклики

2.2. Оцінка рівня впровадження інтернет-страхування в українських страхових компаніях

2.3. Бар'єри та ризики розвитку інтернет-страхування в Україні

Розділ 3. Перспективи розвитку інтернет-страхування в Україні

3.1. Прогнозування розвитку інтернет-страхування в контексті цифрової трансформації

3.2. Стратегічні напрями удосконалення онлайн-страхових послуг

3.3. Рекомендації щодо вдосконалення нормативно-правового регулювання інтернет-страхування

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1	Підготовка 100 % кваліфікаційної роботи та подання її на перевірку науковому керівнику	30.09.2025 р.	30.09.2025
2	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника та подання її на повторну перевірку керівнику	31.10.2025 р.	31.10.2025
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	11-24.12.2025 р.	11-24.12.2025
4	Отримання відгуку наукового керівника кваліфікаційної роботи	24-30.12.2025 р.	24-30.12.2025
5	Рецензування кваліфікаційної роботи	02-05.01.2026 р.	02-05.01.2026
6	Надання кваліфікаційної роботи для перевірки на плагіат	03.11.2025 р.- 05.12.2025 р.	03.11.2025 05.12.2025
7	ЗАХИСТ	09-11.02.2026 р.	09-11.02.2026

8. Дата видачі завдання «__» _____ 2025

9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проекту)


(підпис)

Гудзь О.Є.
(прізвище, ініціали)

10. Гарант освітньо-професійної програми


(підпис)

Чуницька І.І.
(прізвище, ініціали)

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти


(підпис)

Шеміцька А.М.
(прізвище, ініціали)

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу (проект)
здобувачки вищої освіти II (магістерського) рівня
Державного податкового університету
Шеміцької Анастасії Миколаївни

на тему: «Інтернет страхування на ринку страхових послуг України»

Актуальність теми. Цифрова трансформація фінансових ринків, що значно прискорилося під впливом глобальних технологічних трендів, пандемії COVID-19 та викликів воєнного стану, формує принципово нову конфігурацію страхової системи України. Зміна споживчих переваг у бік дистанційних каналів, стрімке зростання частки електронних полісів автоцивілки з 2% до понад 67%, а також поява високотехнологічних InsurTech-рішень висувають нові вимоги до стратегічного розвитку страхових установ. Необхідність адаптації бізнес-моделей до цифрової реальності та посилення кіберстійкості роблять дане дослідження надзвичайно своєчасним.

Наукова новизна. Полягає у поглибленні теоретичних та прикладних засад дослідження трансформацій страхового сектору під впливом цифровізації та глобальних економічних процесів. У роботі систематизовано етапи еволюції інтернет-страхування — від інформаційних сайтів до сучасних екосистем на базі штучного інтелекту — та обґрунтовано механізм їхнього впливу на ефективність і конкурентоспроможність страховиків. Отримані результати поглиблюють наукове розуміння закономірностей цифрової трансформації страхового бізнесу та формують методичну основу для прогнозування розвитку ринку до 2030 року в умовах впровадження смарт-контрактів та Big Data.

Якість проведеного аналізу проблеми, текстового та табличного матеріалу. Характеризується високим рівнем обґрунтованості, системності та комплексності підходів. У роботі здійснено глибоке теоретичне узагальнення сутності інтернет-страхування як системи економічних відносин з автоматизацією процесів. Текстовий матеріал логічно структурований за трьома розділами та дев'ятьма підрозділами, поданий послідовно та відображає проблему, яка досліджувалася. Табличні матеріали (4 таблиці) та графічні рисунки (13 одиниць) представлені в інформативній формі, містять порівняльні показники діяльності лідерів ринку, таких як СГ «ТАС», ARX та ІНГО, що дозволяє виявити ключові тенденції цифровізації. Аналітична частина відзначається об'єктивністю, глибиною опрацювання статистичних даних НБУ та ЛСОУ, а також логічною взаємопов'язаністю між ідентифікованими бар'єрами (технічними, регуляторними, кібербезпековими) та перспективами розвитку галузі. Отже, якість проведеного аналізу проблеми, текстового та табличного матеріалу є високою.

Обґрунтованості пропозицій висновків та їх практична цінність у роботі підприємств: установи, організації, МФУ України. Розроблені в межах магістерської роботи висновки мають високу обґрунтованість, оскільки базуються на комплексному аналізі сучасних тенденцій страхового

ринку України. Вони враховують як внутрішні чинники (цифрова грамотність населення), так і зовнішні впливи, зокрема необхідність гармонізації із законодавством ЄС (Solvency II, eIDAS). Практична цінність виявляється у розробці стратегічних дорожніх карт цифрової трансформації та рекомендацій щодо впровадження омніканального обслуговування, що може безпосередньо впливати на стабільність та інноваційний розвиток страхової системи України. Запропоновані «регуляторні пісочниці» для InsurTech-стартапів та податкові пільги для цифровізації є дієвими інструментами для МФУ та регуляторних органів.

Наявність недоліків та зауважень. Кваліфікаційна робота виконана на високому науковому рівні, ґрунтується на всебічному аналізі цифровізації та містить обґрунтовані висновки. Вона вирізняється логічною структурою та науковою новизною. Як побажання, автору можна порадити у подальших дослідженнях більше уваги приділити аналізу впливу блокчейн-технологій на невеликі регіональні страхові компанії.

Загальний висновок і оцінка роботи. Магістерська робота виконана на високому науковому рівні та відповідає всім вимогам сучасних досліджень. У роботі системно та глибоко проаналізовано розвиток інтернет-страхування в Україні, що свідчить про ґрунтовну теоретичну підготовку здобувачки. Висновки та практичні рекомендації мають чіткі визначення і можуть бути використані в діяльності страхових компаній. Рекомендую оцінити роботу на «відмінно» (90 балів).

Рекомендую оцінити роботу на 5 (відмінно).

Рецензент К.І.М. Рибко, доцент кафедри економічного та інвестиційного менеджменту

М.П.
(підпис, М.П.)

А.В. Суханова
(ініціали, прізвище)

« _____ » 2025 рік

*Згідно засвідчує
пр.в. док. Л.М.*



Л.В.Рибко

ВІДЗИВ
наукового керівника на кваліфікаційну магістерську роботу студентки
Шеміцької Анастасії Миколаївни на тему «Інтернет-страхування на ринку
страхових послуг України»

Нині, загострення економічної, соціальної, цифрової нерівності змусило дослідників звернути увагу на аспекти ризиків та переваг цифровізації фінансових ринків. Як реакція на ці виклики, зародилась необхідність дослідження Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України, актуальність якого полягає у тому, що Інтернет-страхування є стратегічним напрямом модернізації страхового ринку України, який забезпечує доступність, інноваційність, конкурентоспроможність та економічну стійкість, що підтверджується тим, що розвиток онлайн-страхування є частиною ширшої цифрової трансформації економіки, пандемія, воєнні ризики та мобільність населення стимулюють використання онлайн-каналів, Інтернет-страхування відкриває шлях до персоналізованих продуктів, використання Big Data та штучного інтелекту для оцінки ризиків і формування тарифів, а у контексті України, розвиток Інтернет-страхування є важливим чинником підвищення доступності страхових послуг, особливо у віддалених регіонах, та інтеграції у глобальні фінансові стандарти. Все це в сукупності визначає практичну значимість та наукову актуальність і необхідність кваліфікаційної магістерської роботи щодо аналізу Інтернет-страхування на ринку страхових послуг.

В роботі студенткою опрацьовано великий обсяг літературних джерел вчених економістів, вдало розкрито теоретичні аспекти й важливість дослідження Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України, зокрема розглянуто сутність та особливості інтернет-страхування як складової страхового ринку, нормативно-правового регулювання інтернет-страхування в Україні

Особливістю даної роботи є проведені розрахунки щодо ідентифікації сучасного стану та трендів розвитку страхового ринку України банківського ринку України, оцінено обсяги та структуру ринку інтернет-страхування в Україні, що дало змогу студентці визначити перспективи розвитку інтернет-страхування та розробити відповідні пропозиції для поствоєнних умов.

Поставлені завдання чітко виконані студентом, про що свідчить загальний обсяг проведеної роботи при підготовці необхідного матеріалу щодо розкриття теми. Проте, слід зауважити, що: подекуди робота містить помилки орфографічно-пунктуаційного характеру, що загалом знижує рівень виконання роботи, але не впливає на суть розкритих в роботі питань, місцями відсутні логічні переходи від однієї думки до іншої.

Кваліфікаційна магістерська робота „Інтернет-страхування на ринку страхових послуг України” відповідає вимогам і заслуговує високої оцінки, а її авторка Шеміцька Анастасія Миколаївна освітнього рівня магістра з фінансів.

Науковий керівник кваліфікаційної роботи:
д.е.н., професор



О.Є. Гудзь

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти Шеміцької Анастасії Миколаївни.

Після попереднього захисту розглянута на засіданні кафедри, протокол від 22 грудня 2025 року № 4, допущена до захисту на екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри _____



Гудзь О.Є.

АНОТАЦІЯ

Інтернет страхування на ринку страхових послуг України

Мета роботи полягає у комплексному аналізі стану та перспектив розвитку інтернет-страхування на ринку страхових послуг України з розробкою практичних рекомендацій щодо вдосконалення цифрових страхових сервісів та нормативно-правового регулювання галузі.

Завданнями роботи є: дослідження сутності та еволюції інтернет-страхування; класифікація видів онлайн-страхових послуг; аналіз методологічних підходів до оцінки ефективності; діагностика тенденцій цифровізації страхового ринку; оцінка рівня впровадження інтернет-страхування в українських компаніях; ідентифікація бар'єрів та ризиків розвитку; прогнозування розвитку в контексті цифрової трансформації; обґрунтування стратегічних напрямів удосконалення; розробка рекомендацій щодо нормативно-правового регулювання.

Предметом дослідження є економічні відносини у процесі надання страхових послуг через цифрові канали та закономірності цифрової трансформації страхового бізнесу.

Об'єктом дослідження є інтернет-страхування як сегмент страхового ринку України.

Базою дослідження виступає законодавча база України, статистичні дані НБУ та ЛСОУ, звіти страхових компаній, матеріали аналітичних агентств, дослідження Мінцифри, наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених.

За результатами дослідження сформульовано: визначення сутності інтернет-страхування; класифікацію видів онлайн-страхування; методологічний підхід до оцінки ефективності; діагностику зростання частки електронних договорів з 2% до 67,5%; виявлення технічних, регуляторних, поведінкових та кібербезпекових бар'єрів; прогноз автоматизації 80% операцій до 2028 року та зростання ринку до 70 млрд грн до 2030 року.

Одержані результати можуть бути використані страховими компаніями для оптимізації цифрових бізнес-моделей, регуляторними органами для адаптації законодавства, InsurTech-стартапами для створення інноваційних продуктів, навчальними закладами для підготовки фахівців.

Кваліфікаційна робота містить 3 розділи, 9 підрозділів, 13 рисунків, 4 таблиці, список використаних джерел з 52 найменувань.

Ключові слова: інтернет-страхування, цифровізація, онлайн-платформи, InsurTech, електронні поліси, страховий ринок України, цифрова трансформація

Рік виконання кваліфікаційної роботи: 2025/2026

Рік захисту роботи: 2025.

ANNOTATION

Internet insurance in the Ukrainian insurance services market

The purpose of the work is to comprehensively analyze the state and prospects of Internet insurance development in Ukraine with practical recommendations for improving digital insurance services and regulatory framework.

The objectives include: studying the essence and evolution of Internet insurance; classifying online insurance types; analyzing evaluation methodologies; diagnosing digitalization trends; assessing implementation levels; identifying barriers and risks; forecasting development; substantiating strategic directions; developing regulatory recommendations.

The subject is economic relations in providing insurance services through digital channels and patterns of insurance business digital transformation.

The object is Internet insurance as a segment of the Ukrainian insurance market.

The research base includes Ukrainian legislation, NBU and LIOU statistical data, insurance companies reports, analytical agencies materials, Ministry of Digital Transformation studies, scientific works.

Research results include: defining Internet insurance essence; classifying online insurance types; methodological approach to effectiveness evaluation; diagnosing electronic contracts growth from 2% to 67.5%; identifying technical, regulatory, behavioral and cybersecurity barriers; forecasting 80% operations automation by 2028 and market growth to UAH 70 billion by 2030.

Results can be used by insurance companies for digital business models optimization, regulatory authorities for legislation adaptation, InsurTech startups for innovative products creation, educational institutions for specialists training.

The qualification work contains 3 chapters, 9 subsections, 13 figures, 4 tables, 52 references.

Keywords: Internet insurance, digitalization, online platforms, InsurTech, electronic policies, Ukrainian insurance market, digital transformation

Year of qualification work completion: 2025/2026

Year of defense: 2025

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена стрімкою цифровою трансформацією страхового ринку України, що особливо прискорилося під впливом пандемії COVID-19 та воєнних подій. Інтернет-страхування перетворилося з інноваційної опції на необхідний інструмент ведення бізнесу, коли частка електронних договорів автоцивілки зросла з 2% у 2018 році до понад 67% у 2022 році. Цифровізація страхових послуг відкриває нові можливості для підвищення доступності страхового захисту, зниження операційних витрат компаній та покращення клієнтського досвіду. Водночас розвиток онлайн-страхування супроводжується численними викликами, пов'язаними з кібербезпекою, цифровою грамотністю населення, регуляторною адаптацією та необхідністю збалансування інновацій із захистом прав споживачів.

Стан і ступінь розробки проблеми в спеціальній літературі. Теоретичні та практичні аспекти інтернет-страхування досліджували вітчизняні науковці К. Гриньова, І.М. Михайловська, Р. Пікус, Н.В. Вороніна, О.Є. Гудзь, Н. Євтушенко, О.Г. Карандюк та інші. Проблематику цифрової трансформації страхового ринку розглядали Л.В. Попова, Н.В. Приказюк, Г. Тлуста. Питання кібербезпеки та регулювання електронних послуг вивчали Г. Плехова, О. Кузнецов, О. Остапчук. Водночас динамічний розвиток InsurTech-технологій, нові бізнес-моделі та зміни в поведінці споживачів вимагають постійного оновлення наукових досліджень та комплексного аналізу сучасного стану онлайн-страхування в умовах воєнного часу.

Мета дослідження полягає у комплексному аналізі стану та перспектив розвитку інтернет-страхування на ринку страхових послуг України з розробкою практичних рекомендацій щодо вдосконалення цифрових страхових сервісів та нормативно-правового регулювання галузі.

Для досягнення мети визначено такі завдання:

1) дослідити сутність та еволюцію інтернет-страхування в умовах цифрової економіки;

- 2) здійснити класифікацію видів інтернет-страхування та визначити їх особливості;
- 3) проаналізувати методологічні підходи до оцінки ефективності інтернет-страхування.
- 4) дослідити тенденції та виклики цифровізації страхового ринку України;
- 5) оцінити рівень впровадження інтернет-страхування в українських страхових компаніях;
- 6) ідентифікувати бар'єри та ризики розвитку інтернет-страхування в Україні;
- 7) здійснити прогнозування розвитку інтернет-страхування в контексті цифрової трансформації;
- 8) обґрунтувати стратегічні напрями удосконалення онлайн-страхових послуг;
- 9) розробити рекомендації щодо вдосконалення нормативно-правового регулювання інтернет-страхування;

Предмет дослідження становлять економічні відносини, що виникають у процесі надання страхових послуг через цифрові канали. **Об'єкт дослідження** – інтернет-страхування як сегмент страхового ринку України.

Методи дослідження. У роботі застосовано системний підхід для комплексного вивчення інтернет-страхування, методи статистичного аналізу для дослідження динаміки онлайн-продажів страхових продуктів, порівняльний аналіз для оцінки рівня цифровізації провідних страхових компаній, контент-аналіз веб-сайтів та мобільних додатків страховиків, методи прогнозування для визначення перспектив розвитку галузі, а також графічний метод для візуалізації статистичних даних та трендів.

Інформаційна база дослідження включає законодавчі акти України у сфері страхування та електронних довірчих послуг, статистичні дані Національного банку України та Ліги страхових організацій України, звіти страхових компаній, матеріали аналітичних агентств Forinsurer та Hotline.finance, дослідження цифрової грамотності Міністерства цифрової трансформації,

монографії та наукові статті вітчизняних учених, а також міжнародні публікації з InsurTech-інновацій.

Науково-практична значимість одержаних результатів. Теоретична цінність роботи полягає у систематизації підходів до визначення сутності інтернет-страхування, розробці комплексної класифікації видів онлайн-страхових послуг та удосконаленні методологічних підходів до оцінки ефективності цифрових страхових платформ. Практичне значення дослідження визначається конкретними рекомендаціями щодо вдосконалення нормативно-правового регулювання інтернет-страхування, стратегічними напрямками розвитку клієнтоорієнтованих онлайн-сервісів та пропозиціями з подолання бар'єрів цифровізації страхового ринку. Результати дослідження можуть бути використані страховими компаніями для оптимізації цифрових бізнес-моделей, регуляторними органами для адаптації законодавства до технологічних інновацій, InsurTech-стартапами для розробки нових продуктів, а також у навчальному процесі для підготовки фахівців страхової справи.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (52 найменування).

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНТЕРНЕТ СТРАХУВАННЯ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

1.1 Сутність та еволюція інтернет-страхування

Інтернет-страхування як явище сучасної цифрової економіки являє собою принципово новий формат взаємодії між страховиками та клієнтами, що базується на використанні веб-технологій та цифрових платформ для надання страхових послуг. У науковій літературі існують різноманітні підходи до трактування цієї категорії. К. Гриньова визначає інтернет-страхування як здійснення страхових операцій через мережу Інтернет, що включає укладання договорів, оплату премій та врегулювання збитків в електронному форматі **[Error! Reference source not found.]**. І.М. Михайловська розглядає це поняття ширше, характеризуючи його як комплексну систему страхового захисту, що реалізується через цифрові канали комунікації та передбачає повну автоматизацію страхових процесів **[Error! Reference source not found.]**.

Р. Пікус акцентує увагу на фінансовому аспекті, трактуючи інтернет-страхування як спосіб надання фінансових послуг із страхування через онлайн-платформи **[Error! Reference source not found.]**. Н.В. Вороніна підкреслює правову природу явища, визначаючи його як форму дистанційного укладання страхових договорів з використанням електронних засобів комунікації **[Error! Reference source not found.]**. О.Є. Гудзь розширює це поняття до рівня інноваційного інструменту управління ризиками в цифровій економіці, що поєднує традиційні страхові механізми з сучасними технологічними рішеннями **[Error! Reference source not found.]**.

Н. Євтушенко та колеги трактують інтернет-страхування як складову частину цифрової трансформації страхової галузі, що забезпечує персоналізацію послуг та підвищення доступності страхового захисту **[Error! Reference source not found.]**. О.Г. Карандюк характеризує це явище як еволюційний етап розвитку страхового бізнесу, що відповідає потребам сучасного споживача в

оперативності та зручності отримання послуг [Error! Reference source not found.]. Узагальнюючи ці підходи, можна визначити інтернет-страхування як систему економічних відносин щодо надання страхового захисту через цифрові канали, що характеризується повною або частковою автоматизацією процесів від вибору страхового продукту до виплати страхового відшкодування.

Еволюція інтернет-страхування тісно пов'язана з розвитком інформаційних технологій та поведінковими змінами споживачів фінансових послуг (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Етапи еволюції інтернет-страхування

Джерело: складено автором на основі [8, 18, 20].

Перший етап становлення припадає на кінець 90-х рр. минулого століття, коли провідні страхові компанії розвинених країн почали створювати інформаційні веб-сайти для презентації своїх продуктів. На той час функціональність цих ресурсів обмежувалася лише наданням загальної інформації про страхові послуги та контактні дані компаній. Другий етап розпочався на початку 2000-х рр. і характеризувався появою інтерактивних можливостей, зокрема онлайн-калькуляторів для розрахунку вартості страхових полісів та електронних форм для подання заявок. Третій етап, що охоплює період від середини 2000-х до початку 2010-х рр., ознаменувався впровадженням повноцінних електронних транзакцій, коли клієнти отримали можливість не

лише розраховувати вартість полісу, а й оплачувати його онлайн та отримувати електронний варіант договору. Четвертий етап розпочався приблизно у середині 2020-х рр. і пов'язаний з масовим поширенням мобільних пристроїв та розвитком технологій штучного інтелекту, що дозволило створити персоналізовані страхові продукти та забезпечити цілодобове обслуговування клієнтів через чат-боти та мобільні додатки [6].

Сучасний етап розвитку інтернет-страхування характеризується використанням широкого спектра інноваційних технологій, серед яких особливе місце посідає InsurTech як окремий сегмент фінансових технологій. InsurTech являє собою екосистему стартапів та технологічних рішень, що спрямовані на трансформацію традиційної страхової індустрії через впровадження цифрових інновацій. Ця концепція охоплює використання великих даних для оцінки ризиків, машинного навчання для автоматизації андеррайтингу, блокчейн-технологій для забезпечення прозорості транзакцій та інтернету речей для моніторингу застрахованих об'єктів у режимі реального часу. InsurTech компанії пропонують гнучкі та персоналізовані страхові продукти, що базуються на поведінковій аналітиці та індивідуальних потребах споживачів.

Інтерфейси програмування додатків стали критично важливою технологією для інтеграції страхових сервісів у цифрову екосистему. API дозволяють створювати безшовні з'єднання між страховими платформами та іншими цифровими сервісами, що використовують споживачі у повсякденному житті [9]. Завдяки API технологіям страхові продукти можуть інтегруватися безпосередньо у процес покупки товарів в онлайн-магазинах, бронювання подорожей або придбання автомобіля, що робить страхування природною частиною споживчого досвіду, а не окремою транзакцією. Ця технологія також дозволяє страховим компаніям обмінюватися даними з партнерськими організаціями, медичними закладами, автосервісами та іншими учасниками страхового процесу, що значно прискорює врегулювання страхових випадків та підвищує якість обслуговування клієнтів [28].

Мобільні платформи стали домінуючим каналом взаємодії зі страховими компаніями для мільйонів споживачів у всьому світі. Сучасні страхові мобільні додатки пропонують повний спектр функціональності від придбання полісу до подання претензій у кілька кліків. Користувачі можуть отримати миттєву оцінку вартості страхування, завантажити необхідні документи через камеру смартфона, відстежувати статус розгляду страхового випадку та спілкуватися зі страховою компанією через інтегровані месенджери. Особливо важливою є можливість використання геолокації та датчиків мобільних пристроїв для реалізації концепції поведінкового страхування, коли вартість полісу залежить від реальної поведінки страхувальника, наприклад, стилю водіння автомобіля або рівня фізичної активності при страхуванні здоров'я. Мобільні технології також відкрили можливості для мікрострахування та страхування на вимогу, коли клієнт може активувати страховий захист на короткий період часу саме тоді, коли йому це потрібно, без необхідності укладання договорів [18].

Отже, інтернет-страхування являє собою комплексну систему надання страхового захисту через цифрові канали, що еволюціонувала від простих інформаційних сайтів кінця 1990-х років до сучасних високотехнологічних платформ із повною автоматизацією страхових процесів. Ця трансформація відбувалася поетапно, охоплюючи впровадження інтерактивних калькуляторів, електронних транзакцій та персоналізованих рішень на основі штучного інтелекту [14]. Сучасний етап розвитку характеризується використанням InsurTech-екосистеми, API-технологій для інтеграції страхових сервісів у повсякденні цифрові процеси споживачів та мобільних платформ, що забезпечують цілодобовий доступ до повного спектру страхових послуг. Ці технологічні інновації дозволили створити гнучкі персоналізовані страхові продукти, що базуються на поведінковій аналітиці, великих даних та реальному моніторингу застрахованих об'єктів, трансформуючи традиційну страхову індустрію.

1.2 Класифікація видів інтернет-страхування та їх особливості

Сучасний ринок інтернет-страхування характеризується широким розмаїттям продуктів та послуг, що охоплюють практично всі сфери життя людини та її майнових інтересів. Класифікація видів онлайн-страхування базується на об'єктах страхового захисту, специфіці ризиків та особливостях взаємодії між страховиком і клієнтом у цифровому середовищі. Кожен вид інтернет-страхування має свої унікальні характеристики, що визначаються природою застрахованих ризиків, тривалістю договорів, складністю оцінки страхових випадків та рівнем можливої автоматизації процесів (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація інтернет-страхування та їх особливості

Вид	Ключові особливості
Онлайн-страхування життя	Оформлення здійснюється через електронні анкети з автоматизованим аналізом даних та швидким визначенням тарифу. Персоналізація тарифу забезпечується ІІІ, але для великих сум часто потрібна додаткова медична перевірка.
Майнове страхування онлайн	Оцінка об'єкта відбувається за фото або відео без участі агента. Системи комп'ютерного зору та інтеграція з «розумним домом» забезпечують швидку перевірку стану майна та виявлення ризиків.
Онлайн-страхування здоров'я	Договори оформлюються дистанційно з автоматичним обміном даними з електронними медкартками. Витрати відшкодовуються онлайн без паперових документів, а тарифи коригуються за даними фітнес-трекерів.
Страхування подорожей онлайн	Поліс формується миттєво із врахуванням країни та тривалості поїздки. Електронний документ доступний у додатку з функцією швидкого зв'язку з службою та визначенням найближчих медичних закладів.
Автострахування онлайн	Тариф розраховується автоматично за характеристиками авто та історією водіння. Подання заяви про ДТП і оцінка збитків здійснюються через мобільний додаток з використанням ІІІ.

Джерело: складено автором на основі [6, 7, 12].

Онлайн-страхування життя являє собою один із найскладніших сегментів інтернет-страхування через необхідність врахування множини факторів при оцінці ризиків та довгостроковий характер зобов'язань. У цифровому форматі клієнти можуть оформити полюси накопичувального або ризикового страхування життя, пройшовши спрощену процедуру андеррайтингу через онлайн-анкетування та надання електронних медичних документів. Сучасні

платформи використовують алгоритми штучного інтелекту для аналізу медичної історії клієнта, його способу життя на основі даних із соціальних мереж та носимих пристроїв, що дозволяє максимально персоналізувати страхові тарифи [14]. Проте через високі суми страхового покриття та довгостроковість договорів повна автоматизація цього виду страхування залишається обмеженою, особливо для полісів із значними страховими сумами, де зазвичай потрібна додаткова медична експертиза. Порівняно з традиційною формою, де процес оформлення міг тривати кілька тижнів із обов'язковими особистими зустрічами та медичними оглядами, онлайн-страхування життя скорочує цей термін до декількох днів або навіть годин для стандартних випадків, значно підвищуючи доступність цього важливого виду страхового захисту для широких верств населення [12].

Страхування майна в онлайн-форматі охоплює захист нерухомості, особистих речей, електроніки та інших цінностей від ризиків пошкодження, знищення або втрати внаслідок пожежі, крадіжки, стихійних лих чи інших подій. Цифрові платформи дозволяють клієнтам швидко оцінити вартість свого майна за допомогою інтерактивних калькуляторів, завантажити фотографії об'єктів страхування через мобільний додаток та отримати поліс протягом кількох хвилин. Особливістю онлайн-страхування майна є можливість використання технологій комп'ютерного зору для автоматичної оцінки стану застрахованих об'єктів та визначення збитків у разі настання страхового випадку. На відміну від традиційного підходу, де страховий агент обов'язково оглядав об'єкт страхування та складав детальний опис, онлайн-формат покладає цю відповідальність на самого клієнта, що прискорює процес оформлення, але вимагає більшої уваги до точності наданої інформації [20].

Інтернет-страхування здоров'я набуло особливого розвитку в останні роки, особливо після пандемії, коли попит на дистанційні медичні та страхові послуги значно зріс. Онлайн-платформи пропонують різноманітні програми від базового медичного страхування до комплексних пакетів, що включають стоматологію, офтальмологію та альтернативну медицину. Клієнти можуть порівняти різні страхові плани, обрати мережу медичних закладів та оформити договір без

відвідування офісу страхової компанії. Сучасні додатки для страхування здоров'я інтегруються з електронними медичними картками, що дозволяє автоматично подавати претензії на відшкодування медичних витрат після відвідування лікаря. Деякі страховики пропонують бонусні програми за здоровий спосіб життя, відстежуючи фізичну активність клієнтів через фітнес-трекери та пропонуючи знижки на поновлення полісів. Ця гейміфікація страхування здоров'я мотивує людей піклуватися про своє здоров'я профілактично, а не лише звертатися за допомогою в разі хвороби. Традиційне страхування здоров'я вимагало складного паперового документообігу для кожного звернення за медичною допомогою, тоді як онлайн-формат дозволяє відстежувати всі звернення в особистому кабінеті та отримувати автоматичне відшкодування коштів на банківський рахунок без необхідності збору довідок та чеків [44].

Страхування подорожей стало одним із найпопулярніших видів онлайн-страхування завдяки простоті оформлення та короткостроковому характеру покриття. Мандрівники можуть придбати туристичну страховку за кілька хвилин безпосередньо перед поїздкою, обравши країну призначення, тривалість подорожі та необхідний обсяг покриття. Онлайн-платформи автоматично враховують специфічні ризики різних регіонів, види активностей під час подорожі та вікові особливості мандрівників при розрахунку вартості полісу. Інтеграція страхування подорожей з сервісами бронювання авіаквитків та готелів робить процес придбання захисту максимально зручним, коли страховка пропонується як додаткова опція при оформленні поїздки. Мобільні додатки страхових компаній надають цілодобову підтримку мандрівникам у будь-якій точці світу, дозволяючи швидко зв'язатися з службою, знайти найближчу лікарню або отримати консультацію щодо дій у надзвичайних ситуаціях. Порівняно з традиційним оформленням, онлайн-страхування подорожей пропонує більшу гнучкість у виборі опцій покриття та можливість оформити захист навіть після початку подорожі, якщо виникла така потреба [31].

Автострахування в онлайн-форматі представлено як обов'язковим цивільним страхуванням відповідальності власників транспортних засобів, так і

добровільним каско, що захищає сам автомобіль від пошкодження або викрадення. Цифрові платформи революціонізували цей сегмент завдяки можливості миттєвого розрахунку вартості полісу на основі характеристик автомобіля, водійського стажу, історії страхових випадків та навіть стилю водіння. Телематичні пристрої та мобільні додатки збирають дані про манеру водіння, що дозволяє страховикам пропонувати індивідуальні тарифи обережним водіям, створюючи справедливую систему ціноутворення. В разі дорожньо-транспортної пригоди клієнти можуть зафіксувати обставини події через мобільний додаток, завантажити фотографії пошкоджень та подати заяву про страховий випадок без очікування страхового агента на місці події. Онлайн-автострахування також дозволяє легко порівняти пропозиції різних компаній та обрати оптимальне співвідношення ціни і покриття, тоді як при традиційному підході клієнти часто обмежувалися пропозиціями одного або двох страховиків через складність процесу отримання котирувань [30].

Порівняння онлайн та традиційних форм страхування демонструє суттєві переваги цифрового підходу у швидкості обслуговування, зручності взаємодії та персоналізації продуктів, проте традиційна модель зберігає свою актуальність для складних випадків, що вимагають експертної оцінки та особистої консультації (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Порівняння онлайн та традиційних форм страхування

Онлайн-страхування	Традиційне страхування
Оформлення за хвилини (години), доступ протягом цілої доби	Тривалий процес, залежність від графіку офісу та агента.
Автоматизація андеррайтингу, використання ІІІ, великих даних, телематики.	Ручна оцінка ризиків, експертний огляд, багато паперових процедур.
Персоналізовані тарифи на основі реальної поведінки (здоров'я, водіння).	Стандартизовані тарифи, обмежена персоналізація.
Онлайн виплати, мінімум документів, цифровий кабінет клієнта.	Тривалі виплати, паперові довідки, чек-листи, фізичні підписи.
Нижчі операційні витрати і тому дешевші поліси.	Вищі витрати на агента, офіс, обслуговування.
Потреба у цифровій грамотності клієнта.	Потреба у фізичній присутності та ролі агента.

Джерело: складено автором на основі [12, 20, 31].

Інтернет-страхування знижує операційні витрати компаній за рахунок автоматизації процесів, що часто транслюється в нижчі тарифи для клієнтів, але вимагає від споживачів більшої цифрової грамотності та самостійності у прийнятті рішень. Майбутнє страхової галузі полягає в гармонійному поєднанні онлайн та офлайн каналів, де клієнти можуть обирати зручний для них спосіб взаємодії залежно від складності страхового продукту та власних переваг, отримуючи найкраще з обох світів.

1.3 Методологічні підходи до оцінки ефективності інтернет-страхування

Оцінка ефективності інтернет-страхування потребує комплексного методологічного підходу, що враховує як технологічні, так і економічні, соціальні аспекти функціонування цифрових страхових платформ. На відміну від традиційних методів оцінки страхової діяльності, що фокусуються переважно на фінансових показниках та рівні виплат, методологія оцінки онлайн-страхування має включати специфічні метрики цифрового середовища (рис. 1.2).



Рис. 1.2. Підходи до оцінки ефективності інтернет-страхування

Джерело: складено автором на основі [7, 8, 30, 34].

Основні методологічні підходи базуються на багатокритеріальному аналізі, що поєднує кількісні та якісні показники діяльності страхових компаній у цифровому просторі. Ключовими критеріями виступають технологічна доступність сервісів, якість клієнтського досвіду, швидкість обробки запитів та транзакцій, рівень довіри споживачів до онлайн-платформ, а також економічна ефективність цифрових каналів розподілу страхових продуктів [8].

Цифрова доступність являє собою фундаментальний критерій ефективності інтернет-страхування, що визначає можливість різних категорій користувачів отримати доступ до онлайн-страхових послуг незалежно від їхнього місцезнаходження, технічних можливостей та рівня цифрової грамотності. Показники цифрової доступності включають технічну доступність веб-сайтів та мобільних додатків, що вимірюється процентом часу безперебійної роботи платформи та має прагнути до показника не менше дев'яноста дев'яти відсотків [30]. Важливим індикатором є адаптивність інтерфейсів під різні пристрої та операційні системи, що оцінюється через тестування коректності відображення та функціональності на смартфонах, планшетах та комп'ютерах різних виробників. Мовна доступність передбачає наявність контенту кількома мовами, що особливо актуально для багатонаціональних країн та компаній, що працюють на міжнародних ринках. Соціальна доступність враховує пристосування платформ для людей з обмеженими можливостями через впровадження функцій голосового управління, збільшення шрифтів, контрастних кольорових схем та сумісності з програмами зчитування екрану. Географічна доступність оцінюється через покриття територій якісним інтернет-зв'язком та можливість користуватися сервісами в регіонах із поганою інфраструктурою завдяки оптимізації додатків для роботи при низькій швидкості з'єднання [34].

Клієнтський досвід або користувацький досвід став центральним елементом оцінки ефективності цифрових страхових сервісів, оскільки саме від зручності та задоволеності клієнтів залежить успішність онлайн-платформ у конкурентному середовищі. Методологія оцінки клієнтського досвіду включає

аналіз усього шляху взаємодії користувача з платформою від першого знайомства до отримання страхового відшкодування. Показник легкості навігації вимірюється кількістю кліків, необхідних для досягнення цільової дії, та часом, який витрачає середній користувач на пошук потрібної інформації чи функції. Інтуїтивність інтерфейсу оцінюється через юзабіліті-тестування з залученням реальних користувачів різних вікових категорій та рівнів технічної підготовки, де фіксуються моменти утруднення та непорозуміння. Якість контенту визначається зрозумілістю викладення умов страхування, наявністю детальних роз'яснень термінів та процедур простою мовою без надмірного використання професійного жаргону. Персоналізація сервісу оцінюється через здатність системи запам'ятовувати переваги користувача, пропонувати релевантні продукти на основі його потреб та автоматично заповнювати форми збереженими даними [7].

Швидкість обробки запитів та транзакцій є критично важливим показником ефективності інтернет-страхування, оскільки одна з головних переваг цифрових каналів полягає саме в оперативності надання послуг. Час завантаження сторінок має не перевищувати трьох секунд, оскільки дослідження показують, що довше очікування призводить до значного відсотка відмов користувачів від завершення операції. Тривалість процесу оформлення полісу вимірюється від моменту початку заповнення заявки до отримання електронного страхового документа і для стандартних продуктів має становити не більше п'ятнадцяти хвилин. Швидкість розгляду страхових випадків оцінюється через середній час від подання заяви до прийняття рішення про виплату, де найбільш ефективні системи з використанням штучного інтелекту можуть обробляти прості випадки протягом кількох годин [14]. Оперативність відповідей служби підтримки вимірюється як для автоматизованих чат-ботів, що мають реагувати миттєво, так і для живих операторів, час очікування яких не повинен перевищувати кількох хвилин. Швидкість фінансових транзакцій включає час обробки оплати страхових премій та зарахування страхових виплат на рахунки клієнтів, що в сучасних системах може відбуватися протягом однієї доби.

Рівень довіри до онлайн-страхових платформ є складним багатофакторним показником, що значною мірою визначає готовність споживачів користуватися цифровими страховими сервісами, особливо для дорогих або довгострокових продуктів. Безпека даних оцінюється через наявність сертифікатів шифрування, дотримання міжнародних стандартів захисту персональної інформації та історію інцидентів витоку даних компанії. Прозорість умов страхування вимірюється доступністю повної інформації про покриття, виключення, процедури врегулювання претензій та вартість послуг без прихованих платежів. Репутація страхової компанії в онлайн-просторі аналізується через відгуки клієнтів на незалежних платформах, оцінки в магазинах мобільних додатків та присутність компанії в рейтингах надійності страховиків. Регуляторна відповідність перевіряється через наявність необхідних ліцензій, дотримання законодавчих вимог до електронного документообігу та участь у системах гарантування страхових виплат. Соціальне підтвердження довіри відображається в кількості активних користувачів платформи, обсязі укладених онлайн-договорів та динаміці росту цифрових каналів продажу компанії [6].

Інтегральна оцінка ефективності інтернет-страхування вимагає збалансованого підходу, що враховує всі описані критерії у їхній взаємодії та динаміці. Методологія має включати як об'єктивні метрики технічної продуктивності систем, так і суб'єктивні оцінки задоволеності користувачів, поєднуючи кількісний аналіз статистичних даних з якісними дослідженнями сприйняття сервісів споживачами. Регулярний моніторинг цих показників дозволяє страховим компаніям ідентифікувати слабкі місця своїх цифрових платформ та вчасно впроваджувати покращення для підтримання конкурентоспроможності на динамічному ринку онлайн-страхування [9].

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА СУЧАСНОГО СТАНУ ІНТЕРНЕТ СТРАХУВАННЯ НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

2.1 Цифровізація страхового ринку України: тенденції та виклики

Цифровізація страхового ринку України впродовж 2020-2025 років відбувалася під впливом кількох ключових факторів, серед яких пандемія COVID-19, воєнна агресія росії та загальносвітові технологічні тренди стали найпотужнішими каталізаторами трансформаційних процесів. За даними Національного банку України та Ліги страхових організацій України **[Error! Reference source not found.]**, валові страхові премії зросли з 45,2 млрд грн у 2020 році до 53,1 млрд грн у 2024 році, що становить зростання на 22,3% **[Error! Reference source not found.]** (рис. 2.1).

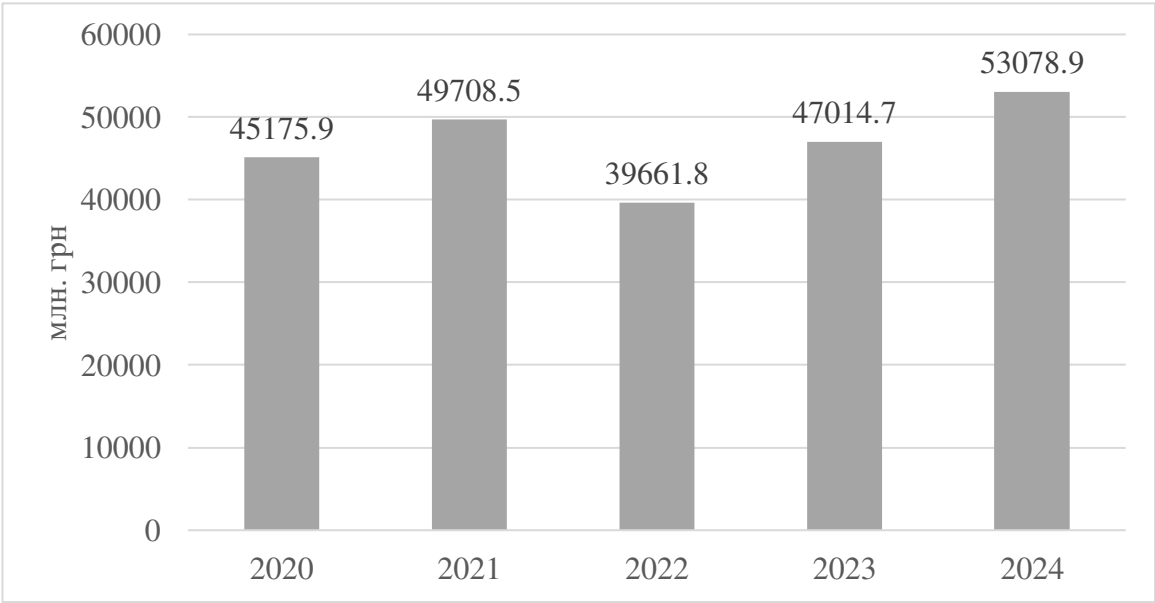


Рис. 2.1. Динаміка валових страхових премій в Україні 2020-2024 рр

Джерело: складено автором на основі **[Error! Reference source not found.]**.

Попри складні воєнні умови, український страховий ринок демонструє стійкість та здатність до адаптації через активне впровадження цифрових технологій. Кількість страхових компаній суттєво скоротилася з 215 страховиків у 2020 році до 65 компаній станом на кінець 2024 року, що свідчить про консолідацію ринку та посилення регуляторних вимог [Error! Reference source not found.]. Концентрація ринку посилилася, частка п'яти найбільших страховиків зросла з 39% до 42%, а частка десяти найбільших компаній досягла 71% за підсумками 2024 року.

Пандемія COVID-19, що розпочалася у 2020 році, стала потужним стимулом для прискорення цифровізації страхових послуг в Україні. Частка електронних договорів обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів зросла до 30% уже у 2020 році порівняно з попереднім роком. Карантинні обмеження змусили страхові компанії швидко адаптувати свої бізнес-процеси до дистанційного формату обслуговування клієнтів. Страховики активно запроваджували спеціальні програми страхування від COVID-19, які пропонувалися виключно в онлайн-форматі з можливістю оформлення протягом кількох хвилин без відвідування офісу. Компанії VUSO, ІНГО, ПЗУ Україна та інші лідери ринку розробили цифрові платформи для дистанційного оформлення медичних страховок з покриттям коронавірусної інфекції. Період пандемії назавжди змінив поведінку споживачів страхових послуг, які звикли до зручності онлайн-каналів і продовжують активно ними користуватися навіть після зняття карантинних обмежень.

Динаміка онлайн-продажів страхових продуктів демонструє стійку тенденцію до зростання протягом досліджуваного періоду (рис. 2.2).

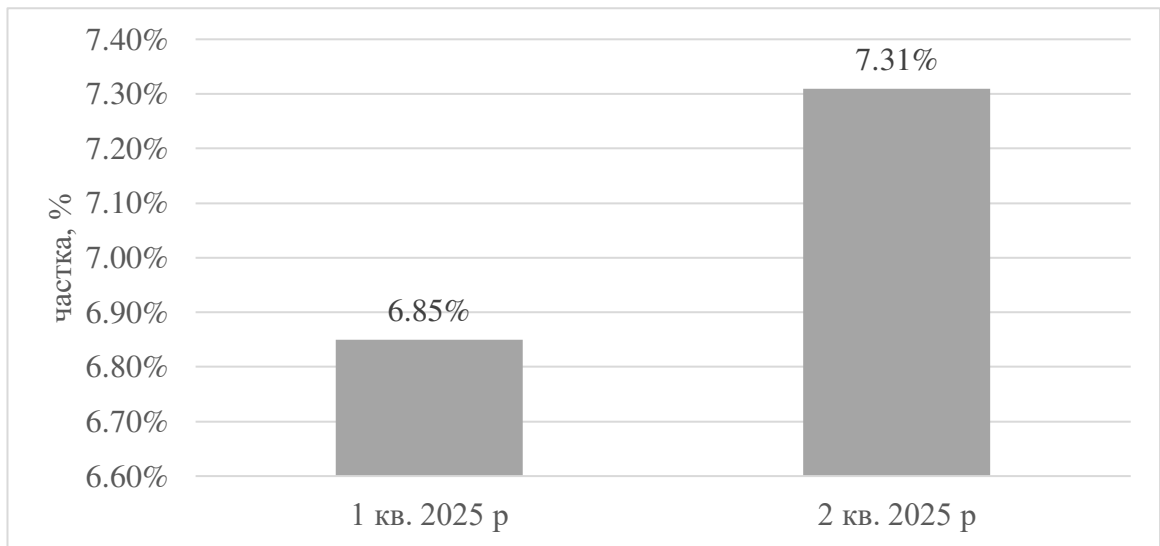


Рис. 2.2. Частка продажів через онлайн-агрегатори в Україні 1-2 кв. 2025 р.

Джерело: складено автором на основі [Error! Reference source not found.].

За інформацією Ліги страхових організацій України [Error! Reference source not found.], у першому півріччі 2025 року частка продажів через онлайн-агрегатори зросла до 6,85%, причому у другому кварталі цей показник досяг 7,31%. Агентська мережа залишається домінуючим каналом продажів із часткою 59,13%, однак поступово втрачає позиції на користь цифрових каналів. Електронні канали продажу включають власні веб-сайти страхових компаній, мобільні додатки, спеціалізовані страхові маркетплейси та партнерські інтеграції з банками і фінтех-компаніями (рис. 2.3).

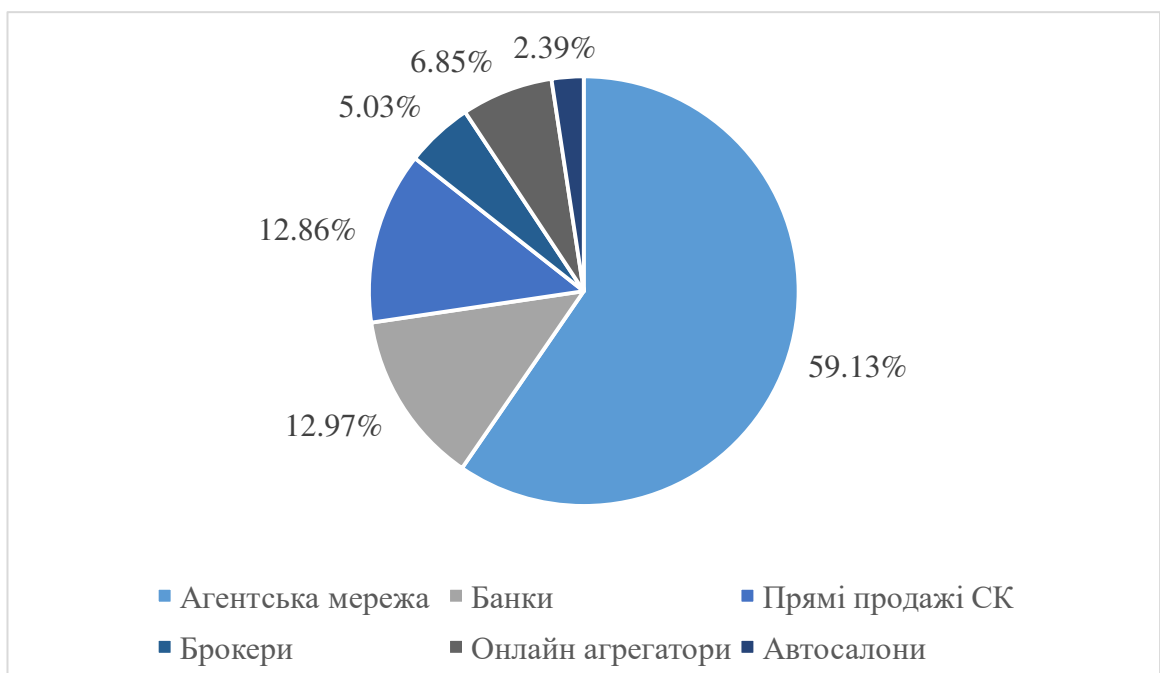


Рис. 2.3. Канали продажів страхових продуктів, які використовували страховики у I півріччі 2025 року

Джерело: складено автором на основі [Error! Reference source not found.].

Статистика використання електронного Європротоколу також ілюструє цифровізацію галузі: у 2024 році 36% випадків оформлення дорожньо-транспортних пригод було здійснено в електронному вигляді, що становить 19 953 випадки і на 50% більше порівняно з 2023 роком [Error! Reference source not found.]. Загалом за допомогою Європротоколу було врегульовано 54 849 ДТП протягом 2024 року, що становить 38,5% всіх дорожньо-транспортних пригод.

Мобільні додатки стали невід'ємною частиною цифрової екосистеми українських страхових компаній у період 2022-2025 років. Провідні страховики інвестували значні ресурси у розробку зручних мобільних застосунків, які дозволяють клієнтам придбати поліс, керувати діючими договорами, подавати заяви про страхові випадки та відстежувати статус виплат у режимі реального часу [Error! Reference source not found.]. Страхові компанії впроваджують штучний інтелект у врегулювання збитків, що дозволяє оцінювати пошкодження автомобілів за фотографіями без необхідності виїзду експерта на місце події. Інтеграція мобільних додатків із державним застосунком Дія спрощує процес ідентифікації клієнтів та прискорює оформлення страхових договорів [Error! Reference source not found.]. Функціонал сучасних мобільних додатків включає цілодобову підтримку через чат-боти, можливість електронного підпису документів, швидкий доступ до страхових полісів у цифровому форматі та систему push-повідомлень про важливі події.

Порівняльний аналіз провідних страхових компаній України демонструє різний рівень цифрової зрілості та готовності до інновацій (рис. 2.4).

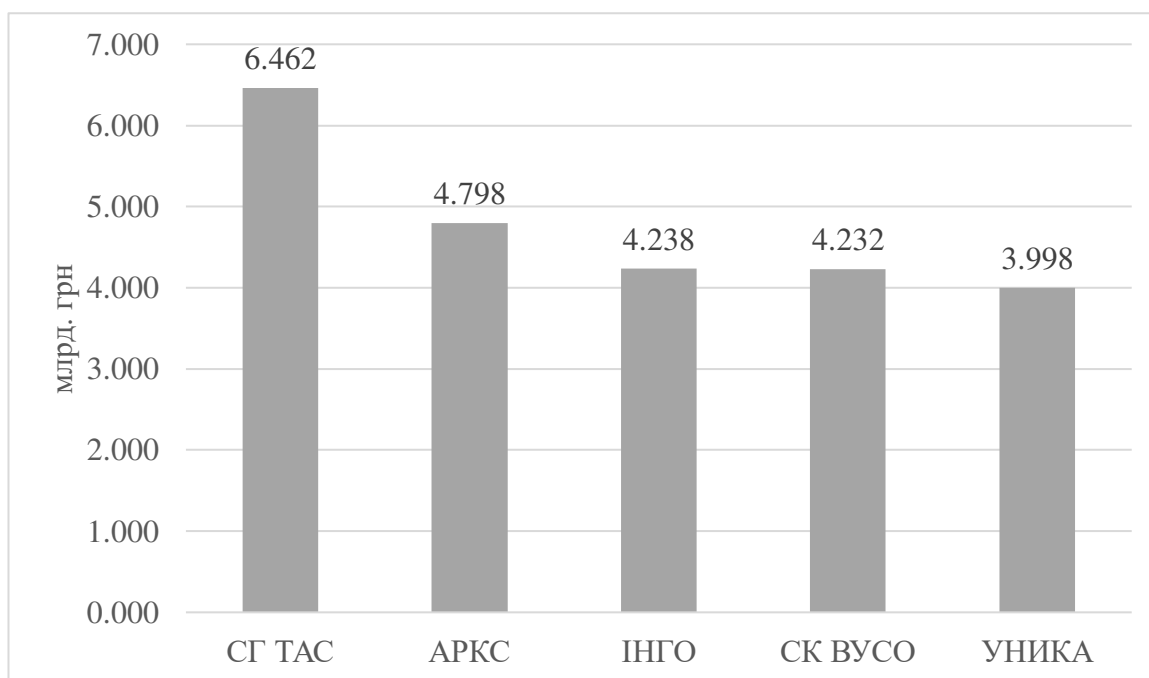


Рис. 2.4. Провідні страхові компанії в Україні за січень-жовтень 2025 р.

Джерело: складено автором на основі [Error! Reference source not found.].

Страхова група ТАС залишається безперечним лідером ринку за обсягом зібраних премій із показником 6,462 млрд грн за десять місяців 2025 року, що на 62% більше порівняно з аналогічним періодом попереднього року [Error! Reference source not found.]. Компанія активно розвиває онлайн-канали продажу та мобільний застосунок. АРКС посідає другу позицію з преміями 4,798 млрд грн, демонструючи зростання на 36%. ІНГО піднялася на третє місце з показником 4,238 млрд грн завдяки активному впровадженню цифрових технологій та зручного веб-інтерфейсу [Error! Reference source not found.]. Страхова компанія VUSO, що посідає четверте місце, відзначається високим рівнем технологічної оснащеності та отримала звання Страхової компанії року у 2021 та 2022 роках. УНІКА замикає п'ятірку лідерів із преміями 3,998 млрд грн та славиться якістю цифрового сервісу для клієнтів. На ринку страхування життя МетЛайф зберігає домінуючу позицію з часткою 52% та преміями 2,487 млрд грн за перше півріччя 2025 року.

Водночас цифровізація страхового ринку України стикається з низкою серйозних викликів та бар'єрів (рис. 2.3).

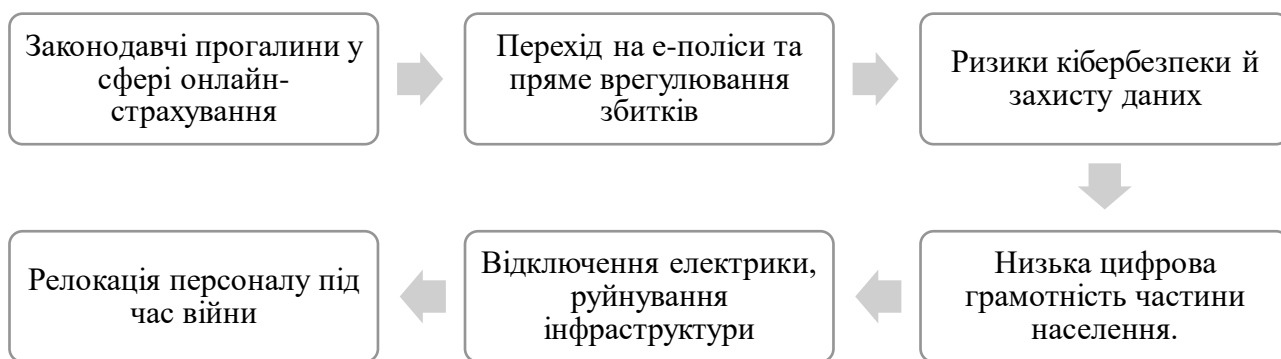


Рис. 2.4. Виклики та бар'єри цифровізації страхового ринку України

Джерело: складено автором на основі [].

Регуляторне середовище поступово адаптується до цифрової реальності, проте деякі законодавчі норми все ще не повністю відповідають потребам онлайн-страхування. З 1 січня 2025 року набув чинності новий закон про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів, який передбачає обов'язковий перехід на електронні поліси та впровадження системи прямого врегулювання збитків [Error! Reference source not found.; Error! Reference source not found.]. Технологічні виклики включають необхідність забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних клієнтів, що особливо актуально в умовах воєнного стану [4]. Війна створила додаткові складнощі через систематичні відключення електроенергії, руйнування інфраструктури та необхідність релокації персоналу страхових компаній. Попри ці виклики, український страховий ринок продовжує демонструвати стійкість та здатність до адаптації через активне впровадження цифрових технологій та інноваційних бізнес-моделей.

2.2 Оцінка рівня впровадження інтернет-страхування в українських страхових компаніях

Впровадження інтернет-страхування в українських страхових компаніях протягом 2020-2025 років набуло масштабного характеру, що підтверджується динамікою електронних продажів та трансформацією бізнес-моделей провідних

гравців ринку. Частка електронних договорів обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів зростає з 2% у 2018 році до 15% у 2019 році, досягнувши 40% у 2020 році з загальною кількістю 3,1 млн електронних полісів [Error! Reference source not found.] (рис. 2.5).

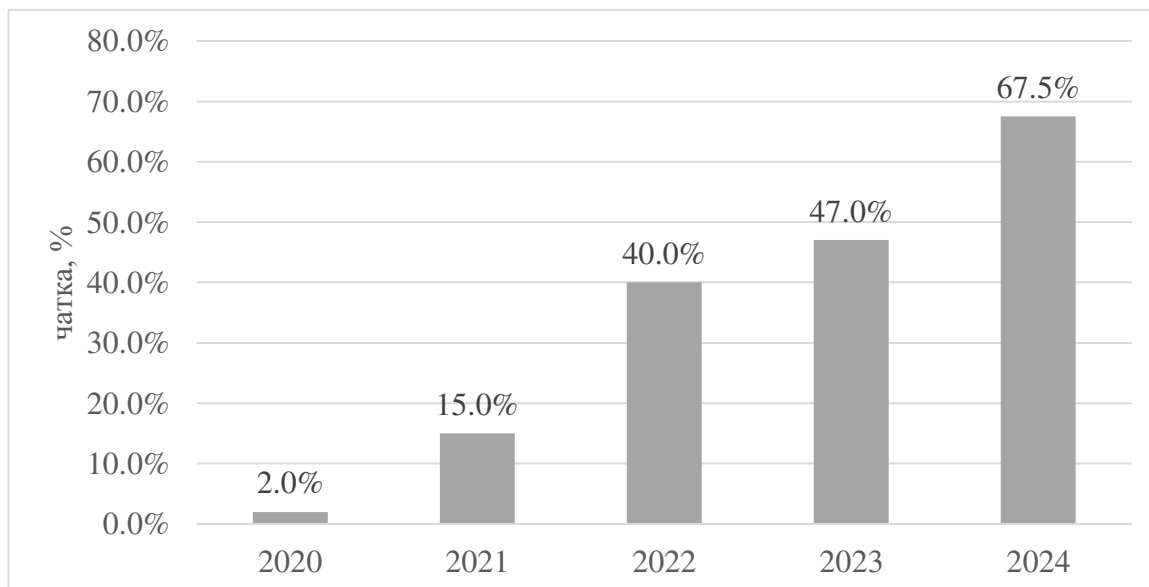


Рис. 2.5. Частка електронних договорів ОСПЦВ в Україні 2020-2024 рр

Джерело: складено автором на основі [Error! Reference source not found.].

У 2021 році частка електронних договорів автоцивілки збільшилася до 47%, що на 10% більше порівняно з попереднім роком. Початок повномасштабного вторгнення у 2022 році дещо сповільнив темпи зростання через об'єктивні труднощі, проте вже за перше півріччя 2022 року частка електронних полісів становила 59% [Error! Reference source not found.], а за дев'ять місяців досягла 67,5% з кількістю 3,2 млн електронних договорів. Ця динаміка свідчить про незворотність процесу цифровізації страхового ринку України та готовність споживачів до повноцінного переходу на онлайн-канали обслуговування.

Аналіз веб-сайтів та цифрових платформ провідних страхових компаній демонструє різний рівень технологічної зрілості та клієнтоорієнтованості онлайн-сервісів. Страхова група ТАС, що залишається беззаперечним лідером ринку з преміями 4,9 млрд грн за підсумками 2024 року [Error! Reference source not found.], має найвищий трафік веб-сайту серед усіх страховиків із показником

195 714 відвідувань на місяць та кількістю брендних запитів у Google на рівні 10 397 [Error! Reference source not found.] (рис. 2.6).

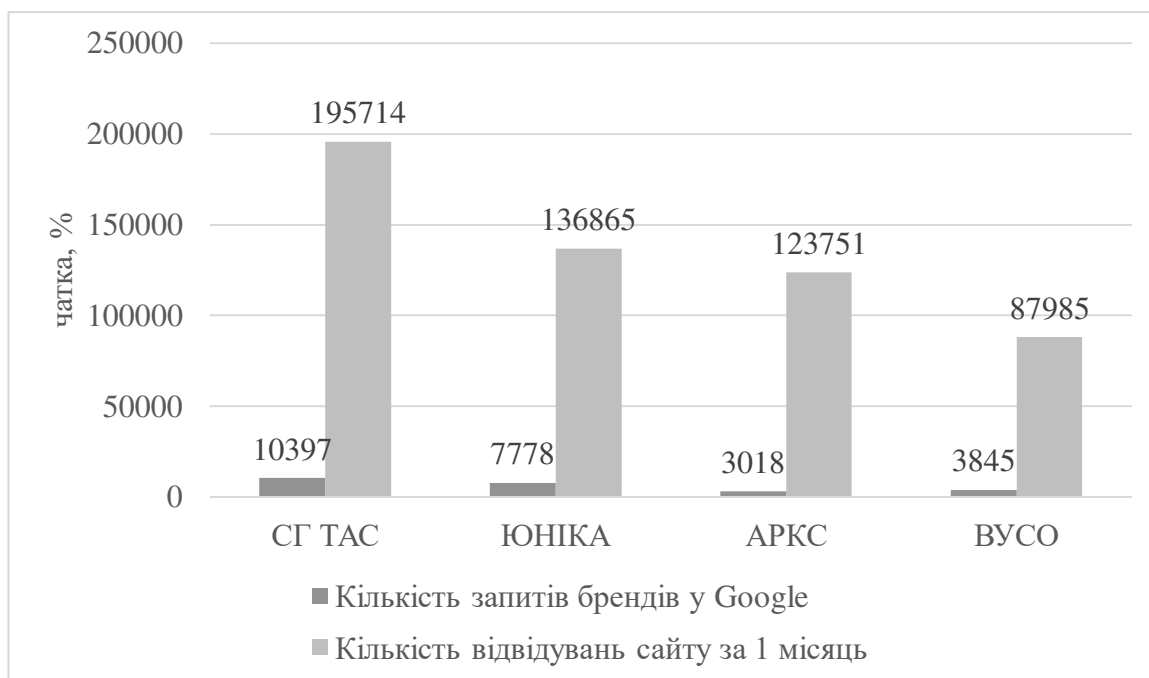


Рис. 2.6. Частка електронних договорів ОСПЦВ в Україні 2020-2024 рр

Джерело: складено автором на основі [Error! Reference source not found.].

Веб-платформа компанії дозволяє оформити більшість страхових продуктів онлайн, включаючи автоцивілку, КАСКО, туристичне страхування та зелену картку, з мінімальною кількістю кроків та швидким отриманням електронного полісу. Компанія ARX посідає друге місце за відвідуваністю сайту з показником 123 751 візит на місяць та має високий рівень позитивних відгуків у Google на рівні 85%. За словами першого заступника голови правління компанії Максима Межебицького, більшість основних видів страхування доступні клієнтам в електронному вигляді, включаючи автоцивілку, КАСКО, туристичне страхування з покриттям COVID-19 [Error! Reference source not found.]. УНІКА демонструє трафік на рівні 136 865 відвідувань на місяць, пропонуючи клієнтам можливість самостійного оформлення автоцивілки через офіційний сайт протягом 5-7 хвилин.

Чат-боти стали важливим елементом цифрової екосистеми українських страхових компаній, забезпечуючи цілодобову підтримку клієнтів та

автоматизацію рутинних операцій. Компанія UNIVERSALNA впровадила чат-боти у двох найпопулярніших месенджерах Viber та Telegram, що дозволяють клієнтам генерувати електронну страхову картку, записатися на прийом до медичного закладу, викликати лікаря додому або в офіс, а також завантажувати документи для компенсації коштів без відвідування офісу страхової компанії. ПЗУ Україна запустила спеціалізований Telegram-бот для врегулювання страхових випадків з КАСКО та ОСЦПВ, що прискорює процес подання заяв та комунікації з клієнтами **[Error! Reference source not found.]**. Страхова група ТАС life розробила чат-боти у Viber та Telegram для консультацій клієнтів зі страхування життя, що включають відповіді на найпоширеніші питання про договори, виплати та припинення страхування. Сервіс PolisBot створив спеціалізовані чат-боти для Messenger та Telegram, покликані автоматизувати процес оформлення автоцивілки цілодобово без додаткових платежів, з можливістю отримання полісу у форматі PDF-файлу прямо у смартфон **[Error! Reference source not found.]**.

Електронні поліси стали стандартом індустрії, забезпечуючи клієнтам зручність зберігання страхових документів у цифровому форматі та швидкий доступ до них у будь-який момент часу. За даними МТСБУ **[Error! Reference source not found.]**, у 2019 році кількість електронних договорів ОСЦПВ перевищила 1,2 млн штук, причому десятка лідерів за кількістю укладених електронних договорів охоплювала 71,4% від загального обсягу, а двадцятка провідних компаній контролювала 91,5% ринку електронних полісів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

ТОП-20 страховиків за кількістю укладених електронних договорів

№	Страхова компанія	Кількість електронних полісів	Страхова премія, грн
1	ПЗУ Україна	212 167	184 143 154
2	Княжа Вієнна Іншуранс Груп	190 481	116 578 820
3	ВУСО	183 680	132 256 096
4	УНІКА	65 488	64 001 885
5	Ю.Ес.Ай.	59 891	46 796 736
6	Українська страхова група	56 766	58 277 803
7	УПСК	51 074	20 324 670
8	ТАС	50 240	32 411 760

9	Провідна	49 264	30 240 190
10	АРКС	47 505	55 481 227
11	АСКО-Донбас Північний	46 051	30 760 133
12	Арсенал Страхування	43 776	36 705 812
13	АСКА	38 637	30 941 111
14	Альфа Страхування	26 996	23 105 811
15	Альфа-Гарант	24 339	17 754 238
16	Універсальна	24 078	20 081 370
17	Мега-Гарант	20 257	11 777 472
18	ОРАНТА	20 164	16 037 197
19	Гардіан	14 817	9 926 127
20	Брокбізнес	13 381	10 295 502

Джерело: складено автором на основі [Error! Reference source not found.].

Серед лідерів виділялися ПЗУ Україна з 212,2 тис. договорів та страховими платежами 184,1 млн грн, КНЯЖА ВІСННА ІНШУРАНС ГРУП з 190,5 тис. договорів та ВУСО зі 183,7 тис. договорів. Електронні поліси охоплюють не лише автострахування, але й інші популярні види страхування, включаючи туристичні страховки, медичне страхування та страхування майна. Компанія VUSO забезпечує можливість оформлення полісів онлайн з миттєвим надходженням на електронну скриньку клієнта, пропонуючи страхові послуги 24/7 з цілодобовою підтримкою консультантів.

Страхові маркетплейси стали новим каналом розподілу страхових продуктів, агрегуючи пропозиції різних страховиків та дозволяючи клієнтам порівнювати умови і ціни в одному місці. Сервіс hotline.finance, що отримав нагороду Ukrainian Choice 2025 в номінації Insurtech Provider [Error! Reference source not found.], об'єднує пропозиції понад 23 популярних страхових компаній України, включаючи автоцивілку, туристичне страхування, зелену картку, КАСКО, мініКАСКО, страхування майна та інші продукти. Платформа пропонує зручний мобільний додаток, де всі поліси зберігаються в особистому кабінеті з можливістю оплати штрафів ПДР та технічної підтримки через чат.

Впровадження інтернет-страхування змінило бізнес-моделі страхових компаній, знизивши операційні витрати на утримання розгалужених агентських мереж та офісів обслуговування клієнтів. Компанії змогли перерозподілити

ресурси на розвиток цифрових платформ, впровадження штучного інтелекту для оцінки ризиків та автоматизацію процесів врегулювання збитків (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Рейтинг провідних страховиків України за зібраними преміями, 2024 р.

№	Назва страховика	Премії 2024	2024/2023	Виплати 2024	2024/2023
1	СГ «ТАС»	4 881 262,0	37,9%	1 975 268,6	47,3%
2	СК «АРКС»	4 280 207,6	15,9%	1 720 079,6	24,2%
3	СК «УНІКА»	3 786 491,1	17,8%	1 693 728,4	22,9%
4	СК «ВУСО»	3 461 820,5	29,3%	1 414 311,9	45,4%
5	СК «ІНГО»	3 411 080,8	27,5%	1 562 647,6	37,5%
6	«Арсенал Страхування»	3 156 733,0	35,9%	1 320 233,0	34,8%
7	СК «УСГ»	3 009 585,9	2,5%	1 531 974,5	3,7%
8	СК «Універсальна»	2 534 867,9	26,4%	844 678,9	20,6%
9	УСК «Княжа ВІГ»	2 517 019,9	26,3%	1 005 341,8	58,5%
10	НАСК «Оранта»	2 355 449,0	54,4%	657 303,8	25,5%
11	«ПЗУ Україна»	2 247 846,9	20,3%	1 048 069,7	49,4%
12	СК «Перша»	1 122 721,0	35,6%	452 743,0	55,1%
13	СК «Гардіан»	1 064 295,2	-18,3%	509 203,4	29,4%
14	«Експрес страхування»	943 716,4	30,4%	510 471,4	56,3%
15	«Колоннейд Україна»	736 808,6	22,8%	183 961,1	32,7%

Джерело: складено автором на основі [Error! Reference source not found.].

VUSO, що посідає четверте місце серед страховиків за преміями 3,460 млрд грн у 2024 році [Error! Reference source not found.], демонструє високий рівень виплат по різних видах страхування, посідаючи шосте місце в Україні за рівнем виплат по всіх видах страхування, третє місце по туристичним страховкам, четверте місце по медичному страхуванню та перше місце по страхуванню майна [Error! Reference source not found.]. Компанія має 34 представництва, 2 філії та понад 20 центрів агентських продажів по Україні, що дозволяє поєднувати онлайн та офлайн канали обслуговування клієнтів. Клієнтський досвід суттєво покращився завдяки можливості оформлення страхових продуктів за лічені хвилини без відвідування офісів, цілодобовому доступу до особистих кабінетів та мобільних додатків, швидкому врегулюванню страхових випадків через чат-боти та онлайн-форми, а також прозорості ціноутворення з можливістю порівняння пропозицій різних страховиків на маркетплейсах.

2.3 Бар'єри та ризики розвитку інтернет-страхування в Україні

Розвиток інтернет-страхування в Україні впродовж 2020-2025 років супроводжується низкою бар'єрів та ризиків, що обмежують потенціал галузі та створюють виклики для страхових компаній та споживачів. Комплексний аналіз цих перешкод дозволяє виокремити чотири основні категорії проблем, які взаємопов'язані та впливають одна на одну, формуючи складну систему обмежень для повноцінної цифрової трансформації страхового сектору. Технічні, регуляторні, поведінкові та кібербезпекові аспекти створюють багатовимірний простір ризиків, що потребує системного підходу до їх мінімізації та управління [29].

Технічні бар'єри розвитку інтернет-страхування включають проблеми цифрової інфраструктури та доступності інтернет-послуг для різних категорій населення. За даними дослідження цифрової грамотності населення, проведеного Міністерством цифрової трансформації у 2025 році [**Error! Reference source not found.**], кількість українців, що мають базові цифрові навички, зростає з 47% у 2019 році до 57,5% у 2025 році, однак 3,5% населення не мають доступу до інтернету взагалі (рис. 2.7).



Рис. 2.7. Рівень цифрової грамотності українців

Джерело: складено автором на основі [Error! Reference source not found.].

Більш детальний аналіз показує, що 96% українців володіють цифровими навичками загалом, проте лише 58% досягли базового рівня або вище [Error! Reference source not found.]. Згідно з результатами дослідження 2023 року [Error! Reference source not found.], 93,8% респондентів мають вільний доступ до інтернету, що на 5% більше порівняно з 2019 роком, проте 59,6% дорослого населення мали проблеми із безпекою через використання інтернету за останній рік. Цифрові компетентності поступово поглиблюються, але зберігається розрив між окремими сферами: найрозвиненішими залишаються інформаційні та комунікаційні навички, якими володіють 97% населення на базовому рівні і вище, тоді як створення цифрового контенту доступне лише 60% дорослих. Найбільше покращення цифрових навичок за останній рік спостерігається серед підлітків, три чверті з яких відзначають позитивні зміни у своїх цифрових компетентностях.

Регуляторні бар'єри пов'язані з особливостями законодавчого регулювання електронного документообігу та електронних довірчих послуг в Україні. З 7 листопада 2018 року набув чинності Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII [Error! Reference source not found.], який замінив застарілий Закон України «Про електронний цифровий підпис». Новий закон запровадив поняття кваліфікованого електронного підпису, який прирівнюється до власноручного підпису та має повну юридичну силу. Однак імплементація цього законодавства супроводжувалася численними труднощами. За інформацією з аналізу проблем довірчих послуг [Error! Reference source not found.], перепонами для впровадження у своїй діяльності довірчих послуг для бізнесу є відсутність дозволених державою та зручних у використанні технологій створення електронних підписів, надійних сховищ для зберігання ключів та затверджених процедур дистанційного отримання сертифікатів відкритого ключа. Технологія створення електронних підписів

базується на ДСТУ 4145-2002, затвердженому ще у 2002 році, який не приводився у відповідність з новими реаліями. Додатковою проблемою є норма статті 6 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [Error! Reference source not found.], згідно з якою створення електронного документа завершується накладенням електронного підпису, що створює певні технічні незручності для користувачів. Для іноземців процедура отримання електронного підпису в Україні вимагає особистої присутності в офісі надавача, що обмежує можливості міжнародної взаємодії у сфері страхування.

Поведінкові бар'єри відображають психологічні та соціокультурні фактори, що впливають на готовність споживачів використовувати онлайн-канали для придбання страхових послуг. Незважаючи на зростання цифрової грамотності, значна частина населення, особливо старшого віку, зберігає недовіру до електронних форм страхування та віддає перевагу традиційним каналам обслуговування з можливістю особистої консультації. За даними дослідження цифрової грамотності 2023 року [Error! Reference source not found.], у 2019 році 53% громадян не мали базового рівня володіння цифровими навичками, а 15% дорослих взагалі не володіли цифровими навичками. Хоча за чотири роки ситуація значно покращилася і частка людей, які володіють цифровими навичками, збільшилася на 13% до 60%, все ж таки залишається 40,4% дорослого населення із цифровими навичками нижче базового рівня. Це створює бар'єр для масового впровадження інтернет-страхування, оскільки споживачі з низьким рівнем цифрових компетенцій відчують дискомфорт при використанні онлайн-платформ та побоюються зробити помилки при оформленні полісів. Додатковим фактором є недостатнє розуміння переваг електронних полісів порівняно з паперовими, що вимагає активної освітньої роботи з боку страхових компаній та державних органів. Культурні особливості українського споживача включають високу цінність особистого спілкування та очної консультації, що ускладнює перехід до повністю автоматизованих онлайн-процесів без можливості живої взаємодії з представниками страхової компанії.

Кібербезпекові ризики становлять одну з найсерйозніших загроз для розвитку інтернет-страхування, особливо в умовах воєнного стану та підвищеної активності кіберзлочинців. За даними звіту IT Ukraine Association **[Error! Reference source not found.]**, ринок кібербезпеки в Україні має зрости на 50% до 2029 року, проте слабкими сторонами ринку залишаються відсутність систематичного фінансування через воєнні ризики і низьку обізнаність у сфері кібербезпеки, фрагментація пропозицій на ринку, зокрема відсутність співпраці між стартапами, та недосконале правове регулювання [4].

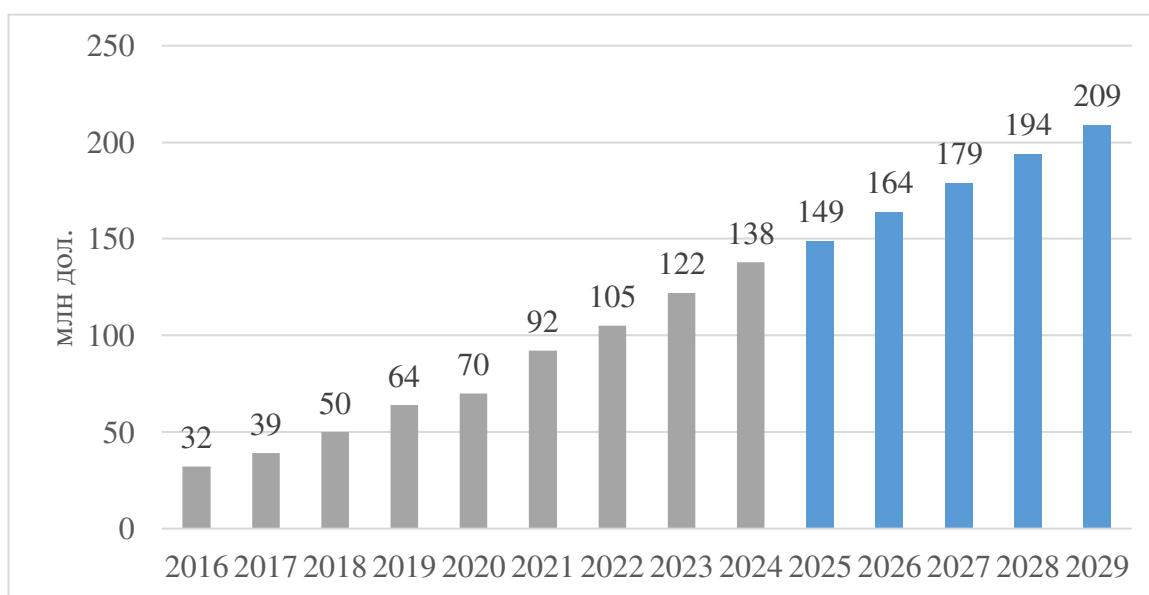


Рис. 2.8. Обсяг українського ринку кібербезпеки 2016-2029 рр, млн. дол

Джерело: складено автором на основі **[Error! Reference source not found.]**.

Проект Стратегії кібербезпеки України на 2021-2025 роки **[Error! Reference source not found.]** зазначає, що захист інформаційно-комунікаційних систем державних органів та суб'єктів господарювання, в яких обробляється значна частина службової інформації та персональних даних громадян, не відповідає вимогам законодавства, що посилює ризики втручання в такі системи, загрожує конфіденційності, цілісності та доступності інформації. За інформацією аналітичного огляду кібербезпеки в страхуванні **[Error! Reference source not found.]**, страхові компанії стикаються з безліччю загроз кібербезпеці, які можуть порушити роботу, цілісність даних і завдати шкоди їхній репутації. Ринок кіберстрахування у 2025 році демонструє дві тенденції: великі корпорації

стали стійкішими завдяки кращій підготовці та системам реагування, що зменшило масштаб кібератак, водночас загроза продовжує розширюватися [29].

Оцінка ефективності управління бар'єрами та ризиками інтернет-страхування вимагає комплексного підходу з використанням кількісних та якісних показників. Для технічних бар'єрів ключовими індикаторами є частка населення з доступом до інтернету, рівень цифрової грамотності та швидкість інтернет-з'єднання в різних регіонах України. За шість років цифрової трансформації з 2019 до 2025 року Україна пройшла шлях від країни, де 15% дорослих не мали базових цифрових навичок, до держави, де таких лише 4% **[Error! Reference source not found.]**. Це свідчить про високу ефективність державних програм розвитку цифрової грамотності, зокрема платформи Дія.Освіта, яка залучила понад 6 мільйонів українців до програм цифрової освіти. Для регуляторних бар'єрів показниками ефективності є швидкість адаптації законодавства до технологічних інновацій, рівень гармонізації з європейськими стандартами та зручність процедур отримання електронних підписів. Впровадження Закону України «Про електронні довірчі послуги» стало важливим кроком до інтеграції України в європейський простір довіри, проте залишаються численні технічні та організаційні проблеми, що знижують ефективність його застосування. Для поведінкових бар'єрів критеріями оцінки є динаміка частки онлайн-продажів страхових продуктів, рівень довіри споживачів до електронних форм страхування та готовність використовувати цифрові канали обслуговування. Зростання частки електронних полісів автоцивілки з 2% у 2018 році до понад 67% у 2022 році демонструє високу ефективність подолання поведінкових бар'єрів, незважаючи на збереження певного рівня недовіри серед окремих категорій населення. Для кібербезпекових ризиків індикаторами ефективності є кількість зафіксованих інцидентів безпеки, швидкість реагування на кіберзагрози, рівень інвестицій у системи захисту інформації та частка застрахованих кіберризиків на ринку. За даними дослідження 2023 року, 59,6% дорослого населення мали проблеми із безпекою через використання інтернету за останній рік, що вказує на необхідність

посилення заходів кібербезпеки як на рівні окремих страхових компаній, так і на системному рівні галузі загалом.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-СТРАХУВАННЯ В УКРАЇНІ

3.1 Прогнозування розвитку інтернет-страхування в контексті цифрової трансформації

Прогнозування розвитку інтернет-страхування в Україні на період до 2030 року базується на аналізі глобальних технологічних трендів та специфіки національного ринку, що пройшов значну трансформацію впродовж останніх років. Штучний інтелект стане ключовим драйвером змін у страховій індустрії, автоматизуючи процеси андеррайтингу, оцінки ризиків та врегулювання збитків з безпрецедентною швидкістю та точністю. Очікується, що до 2028 року понад 80% рутинних страхових операцій в Україні будуть повністю автоматизовані з використанням ШІ, що дозволить страховим компаніям скоротити операційні витрати на 30-40% та перерозподілити ресурси на розвиток інноваційних продуктів. Системи машинного навчання аналізуватимуть мільйони даних для створення індивідуальних ризик-профілів клієнтів, що забезпечить справедливе ціноутворення та персоналізовані тарифи. Чат-боти на базі генеративного ШІ, подібні до ChatGPT, еволюціонують до рівня повноцінних віртуальних страхових консультантів, здатних не лише відповідати на запитання, але й проактивно пропонувати оптимальні страхові рішення на основі аналізу життєвих обставин клієнта. Прогнозна аналітика на основі ШІ дозволить страховикам передбачати потенційні ризики та пропонувати клієнтам превентивні заходи, трансформуючи страхування з реактивної моделі компенсації збитків у проактивну систему запобігання ризикам [14].

Технологія блокчейн революціонізує страхову галузь через забезпечення прозорості, незмінності записів та автоматизації виплат за допомогою смарт-контрактів. До 2027 року очікується впровадження блокчейн-платформ для обміну інформацією між страховими компаніями, медичними закладами, автосервісами та іншими учасниками страхового процесу, що усуне проблему дублювання даних та страхового шахрайства. Смарт-контракти автоматизують виплати страхових відшкодувань при настанні чітко визначених умов без необхідності людського втручання, що особливо актуально для простих випадків, таких як затримки авіарейсів або погодні ризики в сільському господарстві. Децентралізовані страхові пули на базі блокчейн дозволять створювати альтернативні моделі розподілу ризиків, де групи користувачів

самостійно формують страхові резерви та приймають рішення про виплати через децентралізовані автономні організації. Однак масове впровадження блокчейн в Україні стримуватиметься регуляторною невизначеністю та необхідністю значних інвестицій у технологічну інфраструктуру, тому повноцінна інтеграція цієї технології очікується лише після 2028 року [12].

Персоналізовані страхові продукти стануть новою нормою завдяки використанню Big Data та поведінкової аналітики, що дозволить відійти від традиційної сегментації ринку до індивідуального ціноутворення для кожного клієнта. Страхування на основі поведінки, набуде масового характеру в автострахуванні, де вартість полісу визначатиметься реальним стилем водіння, пробігом та часом використання транспортного засобу через телематичні пристрої та мобільні додатки. У медичному страхуванні персоналізація досягатиметься через аналіз даних з носимих пристроїв, що відстежують фізичну активність, серцевий ритм, якість сну та інші показники здоров'я, дозволяючи страховикам пропонувати динамічні тарифи з винагородами за здоровий спосіб життя. Мікрострахування та страхування на вимогу дозволить клієнтам активувати страховий захист на короткі періоди саме тоді, коли він потрібен, наприклад, страхування смартфона лише на час подорожі або страхування відповідальності велосипедиста на час конкретної поїздки. Згідно з прогнозами, частка персоналізованих страхових продуктів на українському ринку зросте з поточних 15% до 45-50% до 2030 року, що фундаментально змінить конкурентну динаміку галузі [6].

Аналіз великих даних та нейромережі трансформують андеррайтинг та управління ризиками, дозволяючи страховим компаніям приймати рішення на основі значно ширшого спектру факторів, ніж традиційна актуарна модель. Інтеграція різномірних джерел даних, включаючи соціальні мережі, геолокаційну інформацію, дані з інтернету речей, кредитні історії та публічні реєстри, створить голографічний портрет клієнта та його ризик-профілю. Нейронні мережі глибокого навчання виявлятимуть складні нелінійні залежності між факторами ризику, які неможливо виявити традиційними статистичними

методами, підвищуючи точність прогнозування страхових випадків на 25-35%. Системи виявлення шахрайства на базі машинного навчання аналізуватимуть патерни поведінки та аномалії в заявах на страхові виплати, зменшуючи втрати від шахрайських дій на 40-50% [28].

Консолідований прогноз розвитку інтернет-страхування в Україні передбачає зростання частки онлайн-продажів з поточних 67% по автоцивілці до 85-90% за всіма видами страхування до 2030 року, з загальним обсягом ринку цифрового страхування понад 70 млрд гривень. Гібридні моделі обслуговування, що поєднують автоматизовані онлайн-процеси з можливістю особистих консультацій, домінуватимуть на ринку, забезпечуючи баланс між ефективністю та людяністю. Екосистемний підхід, де страхування інтегрується в повсякденні цифрові сервіси через маркетплейси, суперапи та партнерські платформи, стане основною бізнес-моделлю, розмиваючи кордони між страховими компаніями та технологічними платформами. Регуляторна адаптація до технологічних змін, включаючи створення регуляторних пісочниць для тестування інновацій та гармонізацію законодавства з європейськими стандартами, визначатиме темпи та напрям розвитку цифрового страхування в Україні на наступне десятиліття.

3.2 Стратегічні напрями удосконалення онлайн-страхових послуг

Розробка клієнтоорієнтованих платформ становить фундаментальний стратегічний напрям удосконалення онлайн-страхових послуг, що вимагає переосмислення традиційних підходів до дизайну та функціональності цифрових сервісів (рис. 3.1). Сучасні страхові платформи мають базуватися на принципах користувацького досвіду, де кожен елемент інтерфейсу оптимізовано для мінімізації когнітивного навантаження та максимізації зручності взаємодії. Ключовими характеристиками клієнтоорієнтованих платформ є інтуїтивна навігація, що дозволяє оформити страховий поліс не більше ніж за п'ять кроків, адаптивний дизайн для коректного відображення на всіх типах пристроїв від смартфонів до настільних комп'ютерів, та персоналізований контент на основі

історії взаємодії клієнта з платформою. Впровадження проактивних сповіщень про необхідність продовження полісів, наближення дати виплат або зміни умов страхування підвищує залученість клієнтів та знижує відтік. Інтеграція віртуальних асистентів з природною мовною обробкою дозволяє користувачам отримувати миттєві відповіді на запитання та навігувати платформою за допомогою голосових команд або текстових повідомлень [7].

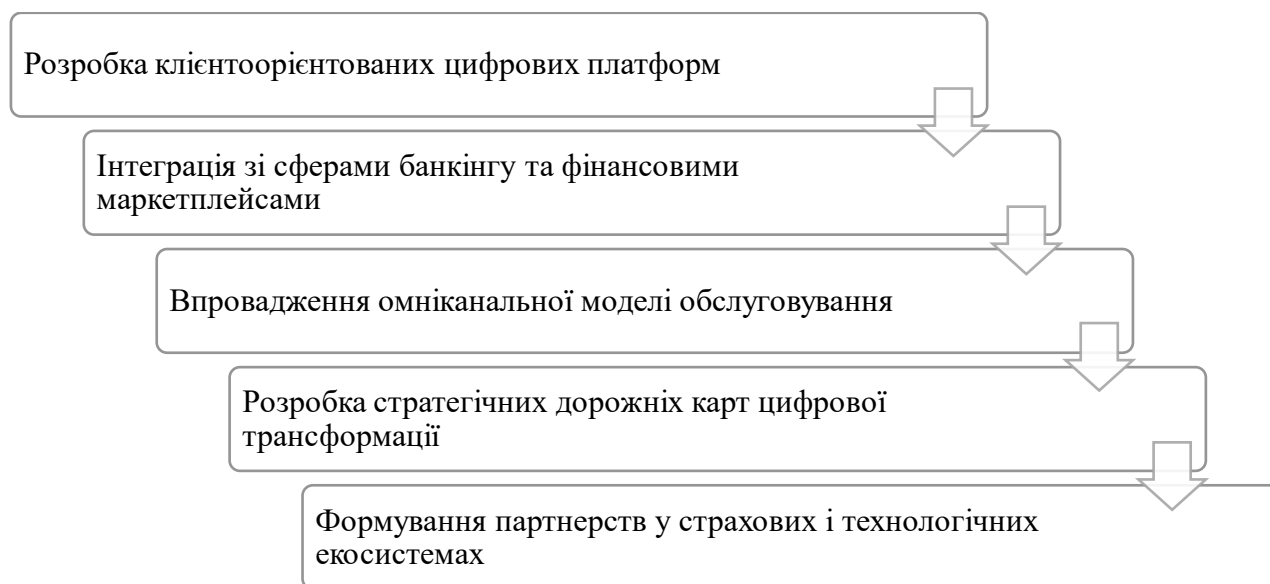


Рис. 3.1. Стратегічні напрями удосконалення онлайн-страхових послуг

Джерело: складено автором на основі [20, 31, 44].

Інтеграція страхових сервісів з банками та фінансовими маркетплейсами відкриває потужні синергії для розширення охоплення та спрощення доступу до страхових продуктів. Банки володіють величезними базами клієнтів, детальною фінансовою інформацією та високим рівнем довіри споживачів, що робить їх ідеальними партнерами для дистрибуції страхових продуктів. Впровадження страхових опцій безпосередньо в процес оформлення банківських продуктів, таких як іпотечні кредити, автокредити або кредитні картки, дозволяє клієнтам одночасно вирішувати питання фінансування та страхового захисту в одному інтерфейсі. Інтеграція з мобільними банківськими додатками, що вже встановлені на смартфонах мільйонів українців, забезпечує природний канал для пропозиції страхових продуктів в момент, коли клієнт здійснює фінансові операції. Маркетплейси страхових послуг, надають споживачам можливість

порівняти пропозиції різних страховиків за ціною, умовами покриття та рейтингами в одному місці, стимулюючи здорову конкуренцію та підвищуючи прозорість ринку. Співпраця з платіжними системами та фінтех-стартапами відкриває можливості для вбудованого страхування, де захист активується автоматично при здійсненні певних транзакцій, наприклад страхування покупок за кордоном при оплаті карткою [44].

Оmnіканальна стратегія обслуговування клієнтів передбачає безшовну інтеграцію всіх точок контакту між страховиком та споживачем, забезпечуючи єдиний досвід незалежно від каналу взаємодії. Сучасні клієнти очікують можливості розпочати оформлення полісу на веб-сайті, продовжити в мобільному додатку, отримати консультацію через чат-бот у месенджері та завершити угоду за допомогою відеодзвінка з агентом, при цьому вся історія взаємодії зберігається та доступна на кожному етапі. Інтеграція офлайн та онлайн каналів дозволяє клієнтам обирати зручний спосіб взаємодії залежно від складності страхового продукту та особистих переваг, наприклад оформити просту автоцивілку онлайн, а для комплексного страхування життя отримати особисту консультацію в офісі з попереднім записом через мобільний додаток. Єдина CRM-система, що об'єднує всі канали комунікації, забезпечує персоналізований підхід, коли консультант бачить повну історію взаємодії клієнта з компанією через різні канали та може продовжити діалог з будь-якої точки без необхідності повторювати інформацію. Мультиканальна підтримка клієнтів через телефон, електронну пошту, веб-чат, месенджери Viber, Telegram, WhatsApp, соціальні мережі та відеоконференції дозволяє охопити різні сегменти аудиторії з їхніми комунікаційними перевагами. Синхронізація даних між каналами в режимі реального часу гарантує, що зміни в поліси, внесені в одному каналі, миттєво відображаються в усіх інших, усуваючи плутанину та покращуючи якість обслуговування [31].

Розробка стратегічних дорожніх карт цифрової трансформації є критично важливою для систематичного та послідовного впровадження інновацій у страхових компаніях. Дорожня карта має включати чіткі етапи трансформації з

конкретними цілями, термінами, бюджетами та відповідальними особами для кожної ініціативи. Перший етап зазвичай фокусується на створенні базової цифрової інфраструктури, включаючи сучасний веб-сайт, мобільний додаток, системи електронного документообігу та інтеграцію з платіжними шлюзами, що займає від шести до дванадцяти місяців. Другий етап спрямований на автоматизацію внутрішніх процесів, впровадження CRM-системи, інтеграцію з зовнішніми базами даних та створення аналітичних інструментів для прийняття рішень на основі даних, що вимагає від дванадцяти до вісімнадцяти місяців. Третій етап включає впровадження передових технологій, таких як штучний інтелект для андеррайтингу, чат-боти для обслуговування клієнтів, системи виявлення шахрайства та персоналізації пропозицій, що потребує від 18 до 24 місяців. Четвертий етап фокусується на екосистемній інтеграції, партнерствах з банками, маркетплейсами та іншими платформами, створенні API для зовнішніх розробників та впровадженні інноваційних бізнес-моделей, що є постійним процесом вдосконалення [20].

Побудова стратегічних партнерств з InsurTech-стартапами, технологічними компаніями та іншими учасниками екосистеми прискорює інноваційний розвиток та дозволяє традиційним страховикам отримати доступ до передових технологій без необхідності їх самостійної розробки. Співпраця з телекомунікаційними операторами відкриває можливості для використання їхньої інфраструктури та даних про мобільність користувачів для розробки інноваційних страхових продуктів. Партнерство з виробниками автомобілів та постачальниками телематичних рішень дозволяє впроваджувати поведінкове автострахування з інтегрованими датчиками. Альянси з медичними мережами та фармацевтичними компаніями створюють синергії для розвитку комплексного медичного страхування з превентивними програмами. Інвестиції в InsurTech-акселератори та венчурні фонди дають страховикам доступ до інноваційних стартапів на ранніх стадіях розвитку з можливістю їх подальшого придбання або інтеграції технологій.

3.3 Рекомендації щодо вдосконалення нормативно-правового регулювання інтернет-страхування

Гармонізація українського законодавства з європейськими стандартами становить пріоритетний напрям удосконалення нормативно-правового регулювання інтернет-страхування, що є необхідною умовою для інтеграції національного страхового ринку в європейський простір та забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних страховиків (рис. 3.2).

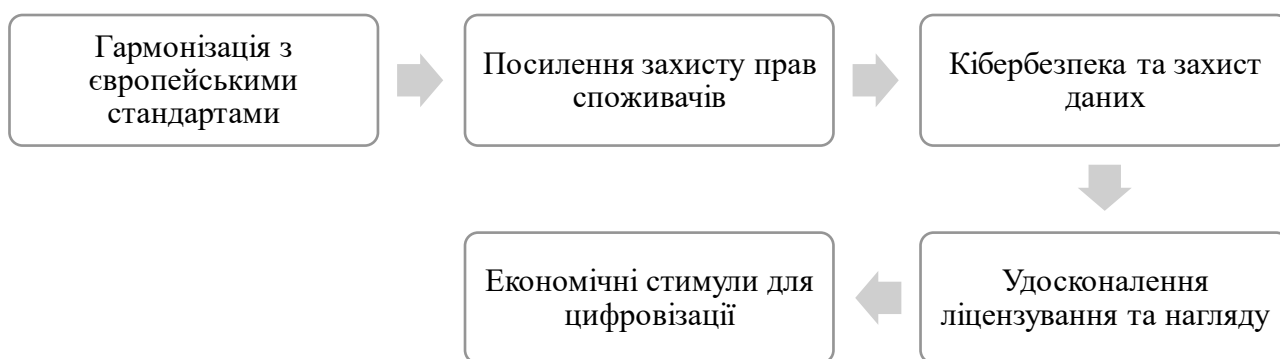


Рис. 3.2. Рекомендації щодо вдосконалення нормативно-правового регулювання інтернет-страхування

Джерело: складено автором на основі [4-7, 11].

Ключовою рекомендацією є повна імплементація положень Директиви Solvency II, що регулює платоспроможність страховиків у Європейському Союзі та встановлює вимоги до управління ризиками, капіталу та звітності, забезпечуючи підвищену фінансову стійкість страхових компаній в умовах цифрової трансформації. Адаптація Регламенту eIDAS про електронну ідентифікацію та довірчі послуги дозволить забезпечити взаємне визнання українських електронних підписів та сертифікатів у межах ЄС, що критично важливо для транскордонного надання страхових послуг та інтеграції в європейський цифровий простір. Впровадження положень Директиви про розподіл страхових послуг забезпечить уніфіковані стандарти захисту споживачів незалежно від каналу продажу страхових продуктів, включаючи онлайн-платформи, маркетплейси та мобільні додатки. Необхідно розробити

спеціалізоване законодавство щодо InsurTech-інновацій, що визначатиме правовий статус нових бізнес-моделей, таких як пірингове страхування, параметричні продукти на блокчейн та автоматизовані консультаційні сервіси на базі штучного інтелекту. Створення регуляторних пісочниць за прикладом Великої Британії, Сінгапуру та інших інноваційних юрисдикцій дозволить InsurTech-стартапам та традиційним страховикам тестувати нові технології та бізнес-моделі в контрольованому середовищі під наглядом регулятора без ризику порушення існуючого законодавства, що стимулюватиме інновації та прискорить цифрову трансформацію галузі [6].

Посилення захисту прав споживачів у цифровому страховому середовищі вимагає розробки комплексного законодавчого пакету, що враховуватиме специфіку онлайн-взаємодії та асиметрію інформації між страховиками та клієнтами. Критично важливим є впровадження обов'язкових стандартів прозорості для онлайн-страхових платформ, що включатимуть чітке та зрозуміле викладення умов страхування простою мовою без професійного жаргону, обов'язкове виділення ключових виключень зі страхового покриття та обмежень відповідальності, а також детальний опис процедури врегулювання страхових випадків з конкретними термінами та вимогами до документів. Законодавче закріплення права споживача на період обдумування тривалістю не менше чотирнадцяти днів після укладення договору страхування онлайн з можливістю безумовного розірвання договору та повернення сплачених коштів забезпечить додатковий захист від імпульсивних рішень та маніпулятивних маркетингових практик. Необхідно запровадити обов'язкову сертифікацію онлайн-платформ страхування за критеріями доступності, зручності та безпеки з регулярним аудитом відповідності встановленим стандартам та публікацією результатів для інформування споживачів. Створення ефективного механізму досудового врегулювання спорів між страховиками та клієнтами через онлайн-платформу фінансового омбудсмена з можливістю подання скарг в електронній формі та отримання рішень протягом тридцяти днів знизить навантаження на судову систему та забезпечить швидкий захист прав споживачів [5].

Забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних становить фундаментальну основу довіри споживачів до інтернет-страхування та вимагає жорстких регуляторних вимог до страхових компаній. Необхідно розробити галузеві стандарти кібербезпеки для страхових компаній, що базуватимуться на міжнародних платформах, таких як ISO 27001, NIST Cybersecurity Framework та принципах безпеки за дизайном, з обов'язковою сертифікацією систем обробки персональних даних незалежними аудиторами щонайменше раз на рік. Впровадження жорстких вимог до шифрування даних як при зберіганні, так і при передачі інформації через інтернет з використанням сучасних криптографічних стандартів, обов'язкової багатофакторної автентифікації для доступу до особистих кабінетів та критичних операцій, а також регулярних тестів на проникнення та оцінок вразливостей забезпечить мінімізацію ризиків витоку даних. Законодавче закріплення обов'язку страхових компаній негайно повідомляти регулятора та постраждалих клієнтів про інциденти безпеки протягом 72 годин після їх виявлення з детальним описом масштабу витоку, типу скомпрометованих даних та заходів реагування підвищить прозорість та відповідальність страховиків [4].

Модернізація процедур ліцензування та нагляду за страховою діяльністю має враховувати специфіку цифрових бізнес-моделей та забезпечувати баланс між інноваціями та захистом споживачів. Рекомендується впровадити диференційовані вимоги до ліцензування для InsurTech-компаній залежно від масштабу діяльності, типу продуктів та рівня ризику з можливістю отримання спрощених ліцензій для стартапів з обмеженим обсягом операцій та поступовим посиленням вимог при зростанні бізнесу. Необхідно створити систему пропорційного регулювання, де регуляторні вимоги до капіталу, звітності та управління ризиками масштабуються відповідно до розміру, складності та ризик-профілю страхової компанії, уникаючи надмірного регуляторного навантаження на малі та середні страховики. Впровадження технологій регуляторної звітності через стандартизовані API для автоматичної передачі даних від страхових компаній до регулятора в режимі реального часу знизить

витрати на комплаєнс та підвищить якість нагляду через можливість оперативного виявлення порушень та ризиків. Розробка ризик-орієнтованої моделі нагляду, де інтенсивність перевірок та контролю залежить від оцінки ризиків конкретної страхової компанії на основі об'єктивних даних про фінансовий стан, якість управління, скарги споживачів та рівень інновацій, оптимізує використання обмежених ресурсів регулятора [11].

Стимулювання цифровізації через податкові та інші економічні інструменти може прискорити трансформацію страхової галузі та підвищити доступність онлайн-страхових послуг для широких верств населення. Рекомендується запровадити податкові пільги для страхових компаній, що інвестують у розвиток цифрової інфраструктури, впровадження штучного інтелекту та навчання персоналу цифровим компетенціям, у вигляді зниження ставки податку на прибуток або можливості прискореної амортизації витрат на інформаційні технології. Необхідно розробити державні програми підтримки InsurTech-стартапів через надання грантів, пільгових кредитів та гарантій для залучення венчурного капіталу, створення спеціалізованих акселераторів та інкубаторів при підтримці Міністерства цифрової трансформації та НБУ. Створення національної платформи фінансової освіти з акцентом на цифрове страхування, що включатиме безкоштовні онлайн-курси, симулятори вибору страхових продуктів та інструменти порівняння пропозицій різних страховиків, підвищить фінансову грамотність населення та довіру до онлайн-страхування, формуючи сприятливе середовище для розвитку цифрових страхових сервісів в Україні [7].

ВИСНОВКИ

Дослідження сутності та еволюції інтернет-страхування дозволило встановити, що воно являє собою комплексну систему надання страхового захисту через цифрові канали, яка пройшла шлях від простих інформаційних веб-сайтів кінця 1990-х років до сучасних високотехнологічних платформ із повною

автоматизацією страхових процесів. Еволюція відбувалася поетапно через впровадження інтерактивних калькуляторів, електронних транзакцій та персоналізованих рішень на основі штучного інтелекту. Сучасний етап характеризується використанням InsurTech-екосистеми, API-технологій для інтеграції страхових сервісів у повсякденні цифрові процеси споживачів та мобільних платформ, що забезпечують цілодобовий доступ до повного спектру страхових послуг.

Класифікація видів інтернет-страхування виявила широке розмаїття продуктів, що охоплюють практично всі сфери життя та майнових інтересів споживачів. Онлайн-страхування життя, майнове страхування, страхування здоров'я, подорожей та автострахування мають унікальні характеристики, що визначаються природою застрахованих ризиків, тривалістю договорів та рівнем можливої автоматизації процесів. Порівняльний аналіз онлайн та традиційних форм страхування продемонстрував суттєві переваги цифрового підходу у швидкості обслуговування, зручності взаємодії та персоналізації продуктів. Онлайн-страхування знижує операційні витрати компаній на 30-40% за рахунок автоматизації процесів, що часто трансліюється в нижчі тарифи для клієнтів, проте вимагає від споживачів більшої цифрової грамотності та самостійності у прийнятті рішень.

Аналіз методологічних підходів до оцінки ефективності інтернет-страхування встановив необхідність комплексного багатокритеріального підходу, що поєднує кількісні та якісні показники діяльності страхових компаній у цифровому просторі. Ключовими критеріями виступають цифрова доступність сервісів, якість клієнтського досвіду, швидкість обробки запитів та транзакцій, рівень довіри споживачів до онлайн-платформ, а також економічна ефективність цифрових каналів розподілу. Методологія має включати як об'єктивні метрики технічної продуктивності систем, так і суб'єктивні оцінки задоволеності користувачів, поєднуючи кількісний аналіз статистичних даних з якісними дослідженнями сприйняття сервісів споживачами.

Діагностика тенденцій та викликів цифровізації страхового ринку України показала, що протягом 2020-2025 років валові страхові премії зросли з 45,2 млрд грн до 53,1 млрд грн, що становить зростання на 22,3%, попри складні воєнні умови. Пандемія COVID-19 стала потужним каталізатором прискорення цифровізації, коли частка електронних договорів автоцивілки зросла до 30% уже у 2020 році. Динаміка онлайн-продажів демонструє стійку тенденцію до зростання, коли частка продажів через онлайн-агрегатори досягла 7,31% у другому кварталі 2025 року. Мобільні додатки стали невід'ємною частиною цифрової екосистеми українських страховиків, забезпечуючи цілодобовий доступ до страхових послуг, можливість врегулювання збитків за допомогою штучного інтелекту та інтеграцію з державним застосунком Дія для спрощення ідентифікації клієнтів.

Оцінка рівня впровадження інтернет-страхування в українських компаніях виявила масштабний характер цифровізації, коли частка електронних договорів автоцивілки зросла з 2% у 2018 році до 67,5% у 2022 році. Аналіз веб-сайтів та цифрових платформ провідних страховиків продемонстрував різний рівень технологічної зрілості, де лідери ринку інвестували значні ресурси у розробку зручних онлайн-платформ та мобільних застосунків. Чат-боти стали важливим елементом цифрової екосистеми, забезпечуючи автоматизацію рутинних операцій та цілодобову підтримку клієнтів через популярні месенджери. Електронні поліси стали стандартом індустрії, забезпечуючи клієнтам зручність зберігання страхових документів у цифровому форматі.

Ідентифікація бар'єрів та ризиків розвитку інтернет-страхування в Україні виявила чотири основні категорії проблем: технічні, регуляторні, поведінкові та кібербезпекові аспекти. Рівень цифрової грамотності населення зріс з 47% у 2019 році до 57,5% у 2025 році, проте 40,4% дорослого населення все ще мають цифрові навички нижче базового рівня, що обмежує масове впровадження онлайн-страхування. Регуляторні бар'єри пов'язані з недосконалістю процедур отримання електронних підписів та необхідністю гармонізації законодавства з європейськими стандартами. Поведінкові бар'єри відображають психологічні

фактори та недовіру значної частини населення до електронних форм страхування. Кібербезпекові ризики становлять серйозну загрозу, коли 59,6% дорослого населення мали проблеми із безпекою через використання інтернету за останній рік, що вимагає посилення заходів захисту інформації на системному рівні галузі.

Прогнозування розвитку інтернет-страхування в контексті цифрової трансформації передбачає, що до 2028 року понад 80% рутинних страхових операцій в Україні будуть повністю автоматизовані з використанням штучного інтелекту, що дозволить скоротити операційні витрати на 30-40%. Технологія блокчейн революціонізує галузь через забезпечення прозорості та автоматизації виплат за допомогою смарт-контрактів, проте масове впровадження очікується лише після 2028 року через регуляторну невизначеність. Персоналізовані страхові продукти стануть новою нормою завдяки використанню Big Data та поведінкової аналітики, коли їхня частка зросте з поточних 15% до 45-50% до 2030 року. Консолідований прогноз передбачає зростання частки онлайн-продажів до 85-90% за всіма видами страхування до 2030 року з загальним обсягом ринку цифрового страхування понад 70 млрд гривень, де домінуватимуть гібридні моделі обслуговування та екосистемний підхід до інтеграції страхування в повсякденні цифрові сервіси.

Обґрунтування стратегічних напрямів удосконалення онлайн-страхових послуг виявило необхідність розробки клієнтоорієнтованих платформ на принципах користувацького досвіду, де кожен елемент інтерфейсу оптимізовано для мінімізації когнітивного навантаження та максимізації зручності взаємодії. Інтеграція страхових сервісів з банками та фінансовими маркетплейсами відкриває потужні синергії для розширення охоплення та спрощення доступу до страхових продуктів через використання величезних баз клієнтів та високого рівня довіри споживачів до банківських установ. Омніканальна стратегія обслуговування передбачає безшовну інтеграцію всіх точок контакту між страховиком та споживачем, забезпечуючи єдиний досвід незалежно від каналу взаємодії. Розробка стратегічних дорожніх карт цифрової трансформації є

критично важливою для систематичного впровадження інновацій з чіткими етапами, термінами та бюджетами. Побудова стратегічних партнерств з InsurTech-стартапами, технологічними компаніями та іншими учасниками екосистеми прискорює інноваційний розвиток та дозволяє традиційним страховикам отримати доступ до передових технологій.

Розробка рекомендацій щодо вдосконалення нормативно-правового регулювання інтернет-страхування визначила гармонізацію українського законодавства з європейськими стандартами як пріоритетний напрям, що вимагає повної імплементації Директиви Solvency II та Регламенту eIDAS про електронну ідентифікацію. Посилення захисту прав споживачів у цифровому середовищі вимагає впровадження обов'язкових стандартів прозорості для онлайн-платформ, законодавчого закріплення права на період обдумування тривалістю не менше чотирнадцяти днів та створення ефективного механізму досудового врегулювання спорів. Забезпечення кібербезпеки потребує розробки галузевих стандартів на основі ISO 27001 та NIST Cybersecurity Framework з обов'язковою сертифікацією систем обробки персональних даних. Модернізація процедур ліцензування має включати диференційовані вимоги для InsurTech-компаній та впровадження технологій регуляторної звітності через стандартизовані API. Стимулювання цифровізації через податкові пільги для інвестицій у розвиток цифрової інфраструктури, державні програми підтримки InsurTech-стартапів та створення національної платформи фінансової освіти сформує сприятливе середовище для розвитку цифрових страхових сервісів в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Автостраховання 2025: нові вимоги, тренди та рішення від VUSO. *Дніпро Регіон*. URL: <https://region.dp.ua/avtostrakhuvannya-2025-novi-vimogi-trendi-ta-rishennya-vid-vuso/> (дата звернення: 03.12.2025).
2. Автоцивілка на 3 місяці. *PolisBot*. URL: <https://polisbot.ua/avtocivilka-na-3-misiaci/> (дата звернення: 03.12.2025).
3. Автоцивілка по-новому з 1 січня 2025. Що зміниться?. *Арсенал страхування*. URL: <https://arsenal-ic.ua/infocentre/news/article/avtocivilka-po-povomu-z-1-sichnya-2025> (дата звернення: 03.12.2025).
4. Безпечний кіберпростір – запорука успішного розвитку країни. *Стратегія кібербезпеки України (2021-2025 роки)*. URL: https://rnbo.gov.ua/files/2021/STRATEGIYA%20KYBERBEZPEKI/proekt%20strategii_kyberbezpeki_Ukr.pdf (дата звернення: 03.12.2025).
5. Буковська Н. Проблема захисту прав споживачів фінансових послуг. *Сучасний стан та тренди розвитку фінансово-економічних відносин на мікро- та макрорівнях, маркетингові та логістичні стратегії* / chair О. Познякова. 2021. URL: <https://doi.org/10.36074/mcnd-19.03.2021.economics.02> (дата звернення: 03.12.2025).
6. Вороніна Н. В. До питання інтернет-страхування. *Правове життя сучасної України: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф.* 2020. С. 428-429.
7. Гриньова К. Інтернет-страхування в Україні: правовий аспект. *Правовий тиждень*. 2010 р. № 29. С. 11.
8. Гудзь О. Є. Розвиток страхування: нові інструменти та методи управління ризиками в цифровій економіці. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2019. С. 4–12. URL: <https://doi.org/10.31673/2415-8089.2019.030412> (дата звернення: 03.12.2025).
9. Євтушенко Н., Кривенко Ю., Стеценко Д. Цифрові технології у страхуванні. *Грааль науки*. 2024. № 43. С. 105–114.

- URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.06.09.2024.011> (дата звернення: 03.12.2025).
10. Жакалов Я. В Україні ринок кібербезпеки зросте на 50% до 2029 року. Головне зі звіту IT Ukraine Association. URL: <https://dou.ua/lenta/news/ukraine-cybersecurity-market-review/> (дата звернення: 03.12.2025).
 11. Зільник Н. Способи захисту прав споживачів в сучасних умовах. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 12(40). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-12\(40\)-418-431](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-12(40)-418-431) (дата звернення: 03.12.2025).
 12. Карандюк О. Г., Відрашко В. О. Проблеми і перспективи інтернет-страхування в Україні : thesis. 2021. URL: <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/53906> (дата звернення: 03.12.2025).
 13. Кібербезпека в галузі страхування. *Eska*. URL: <https://eska.global/blog/kiberbezpeka-v-galuzi-strahuvannya> (дата звернення: 03.12.2025).
 14. Кузнєцов О. Кібербезпека в епоху штучного інтелекту. *Національні інтереси України*. 2024. № 4(4). URL: [https://doi.org/10.52058/3041-1793-2024-4\(4\)-341-346](https://doi.org/10.52058/3041-1793-2024-4(4)-341-346) (дата звернення: 03.12.2025).
 15. Кучер О. Страхова Vuso – виплати та відгуки у 2025. *Страховка*. URL: <https://www.how2go.info/strahova-vuso-yaki-vidguky-u-2024/> (дата звернення: 03.12.2025).
 16. ЛСОУ про основні тенденції страхового ринку України за підсумками I півріччя 2025 р. *Ліга страхових організацій України*. URL: <https://uainsur.com/lsoy-pro-osnovni-tendentsii-strakhovoho-rynku-ukrainy-za-pidsumkamy-i-pivrichchia-2025-r/> (дата звернення: 03.12.2025).
 17. Майже 60% українців володіють базовими та просунутими цифровими навичками: результати дослідження Мінцифри. *Кабінет Міністрів України*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/93-ukraintsiv-volodiiut-tsyfrovymy>

...ychkamy-mintsyfry-prezentovala-rezultaty-doslidzhennia-tsyfrovoi-hramotnosti-kraintsiv (дата звернення: 03.12.2025).

18. Мацьків Г. Інтернет-страхування в Україні: проблеми і перспективи. *Вісник Львівського національного аграрного університету. Економіка АПК*. 2019. № 26. С. 92–98.

19. Межебицький М. Електронні страхові поліси – зручність і безпека гарантовані. *Mind.ua*. URL: <https://mind.ua/publications/20215052-elektronni-strahovi-polisi-zruchnist-i-bezpeka-garantovani> (дата звернення: 03.12.2025).

20. Михайловська І.М. Основні підходи до визначення сутності, структури та принципів інтернет-страхування. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2015. № 3, т. 3. С. 157-160.

21. Мінцифра: результати дослідження цифрових навичок українців. *Голос України*. URL: <https://www.golos.com.ua/news/6814> (дата звернення: 03.12.2025).

22. Омелько Ю. Зміни в автострахуванні з 2025 року в Україні. URL: <https://hotline.finance.ua/articles/zmini-v-avtostrahuvanni-z-2025-roku-v-ukrajini> (дата звернення: 03.12.2025).

23. Основні нововведення по медстрахуванню для українців 2025. *Страховки*. URL: <https://strahovki.kh.ua/travel-insurance-ukraine-2025> (дата звернення: 03.12.2025).

24. Основні тенденції страхового ринку у 2024 році. *Ліга страхових організацій України*. URL: <https://uainsur.com/osnovni-tendentsii-strakhovoho-rynku-u-2024-rotsi/> (дата звернення: 03.12.2025).

25. Остапчук О. Проблеми довірчих послуг в Україні. *Юридична газета*. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/problemi-dovirchih-poslug-v-ukrayini.html> (дата звернення: 03.12.2025).

26. П'ятірка лідерів страхового ринку України за преміями за 10 міс. незначно змінилась - НАСУ. *BIN.ua*. URL: <https://bin.ua/news/finance/insurance/344355-pyatirka-lideriv-strakhovogo-rynku-ukrayini-za.html> (дата звернення: 03.12.2025).

27. Паращак О. Страховий ринок України - підсумки 2024. *Форіншурер*. URL: <https://forinsurer.com/news/25/04/01/44775> (дата звернення: 03.12.2025).
28. Пікус Р. Розвиток фінансових послуг з інтернет-страхування. *Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції «Формування механізму зміцнення конкурентних позицій національних економічних систем у глобальному, регіональному та локальному вимірах»*. 2023, С. 99-101.
29. Плехова Г., Суханова Н., Левтеров А. Кібербезпека: загрози, рішення. *Theoretical foundations in economics and management*. 2022. С. 681–692. URL: <https://doi.org/10.46299/isg.2022.mono.econ.2.9.6> (дата звернення: 03.12.2025).
30. Попова Л. В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2022. № 5. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-5-08-02> (дата звернення: 03.12.2025).
31. Приказюк Н. В., Моташко Т. П., Кондратенко Ю. С. Розвиток інтернет-страхування у нових умовах. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2021. № 2(72). URL: <https://doi.org/10.32836/2521-666x/2021-72-15> (дата звернення: 03.12.2025).
32. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII : станом на 18 груд. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 03.12.2025).
33. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV : станом на 1 січ. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 03.12.2025).
34. Прокопчук О. Т., Улянич Ю. В., Пташник С. А. Ключові аспекти інтернет-страхування. *Збірник наукових праць Уманського національного університету*. 2020. Т. 2, № 97. С. 64–74. URL: <https://doi.org/10.31395/2415-8240-2020-97-2-64-74> (дата звернення: 03.12.2025).

35. Рейтинг страхових компаній у 2024 році. Як краще вибрати страхову компанію для страхування авто. *British Insurance*. URL: <https://britishinsurance.com.ua/article/rejting-strahovyh-kompanij-ukrainy> (дата звернення: 03.12.2025).

36. Ринок автоцивілки в Україні за 6М 2022 скоротився на 13% до 2,9 млрд грн. Частка електронних полісів 59%. *Форініурер*. URL: <https://forinsurer.com/news/22/09/19/41779> (дата звернення: 03.12.2025).

37. Ринок ОСЦПВ в Україні у 2021 і 2020 році. *Ринок страхівка*. URL: <https://rinokstrahovka.ua/blogs/Ринок-ОСЦПВ-в-Україні-у-2021-і-2020-році> (дата звернення: 03.12.2025).

38. СГ «ТАС» за підсумками 2024 року стала лідером за всіма ключовими показниками. Премії 4,9 млрд грн. *Форініурер*. URL: <https://forinsurer.com/news/25/01/23/44604> (дата звернення: 03.12.2025).

39. Семенюта І. Цифрова грамотність населення за шість років зросла на 10% — дослідження Дія.Освіта. URL: <https://ms.detector.media/mediadoslidzhennya/post/38620/2025-11-12-tsyfrova-gramotnist-naselennya-za-shist-rokiv-zroslo-na-10-doslidzhennya-diyaosvita/> (дата звернення: 03.12.2025).

40. Сервіс онлайн страхування. *Hotline.finance*. URL: <https://hotline.finance/ua/> (дата звернення: 03.12.2025).

41. Статистика використання Європротоколу в Україні: 38,5% ДТП врегулюється за допомогою Європротоколу. *Форініурер*. URL: <https://forinsurer.com/news/25/02/14/44661> (дата звернення: 03.12.2025).

42. Статистика. *Ліга страхових організацій України*. URL: <https://uainsur.com/statystyka/> (дата звернення: 03.12.2025).

43. Стешенко О. Д., Кравченко Я. В. Тенденції розвитку електронного страхування. *Сучасні наукові погляди на механізми розвитку міжнародних відносин та ринкової економіки*. 2023. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-325-8-30> (дата звернення: 03.12.2025).

44. Тлуста Г., Ерастов В. Зарубіжний досвід функціонування та розвитку інтернет-страхування. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2015. № 168. С. 55–62.

45. У 2019 українці купили е-полісів автоцивілки майже на мільярд. *Мінфін*. URL: <https://minfin.com.ua/ua/amp/2020/01/22/40504429/> (дата звернення: 03.12.2025).

46. Цифрова грамотність в Україні 2023. *Дія.Цифрова громада*. URL: <https://hromada.gov.ua/research/cifrova-gramotnist-v-ukrayini-2023> (дата звернення: 03.12.2025).

47. Шевченко В. Реформа автострахування в Україні. Що змінює новий закон? *INGO*. URL: <https://ingo.ua/news/reforma-avtostrahuvannya-v-ukrayini-shho-zminyuye-novij-zakon> (дата звернення: 03.12.2025).

48. Telegram-бот для врегулювання страхових випадків з КАСКО та ОСЦВП. *Страхова компанія PZU*. URL: <https://www.pzu.com.ua/useful/press/telegram-bot-dlya-vregulyuvannya-strahovih-vipadkiv-z-kasko-ta-oscvp.html> (дата звернення: 03.12.2025).

49. Cyber insurance: state of the art, trends and future directions / A. Tsohou et al. *International Journal of Information Security*. 2023. URL: <https://doi.org/10.1007/s10207-023-00660-8> (date of access: 03.12.2025).

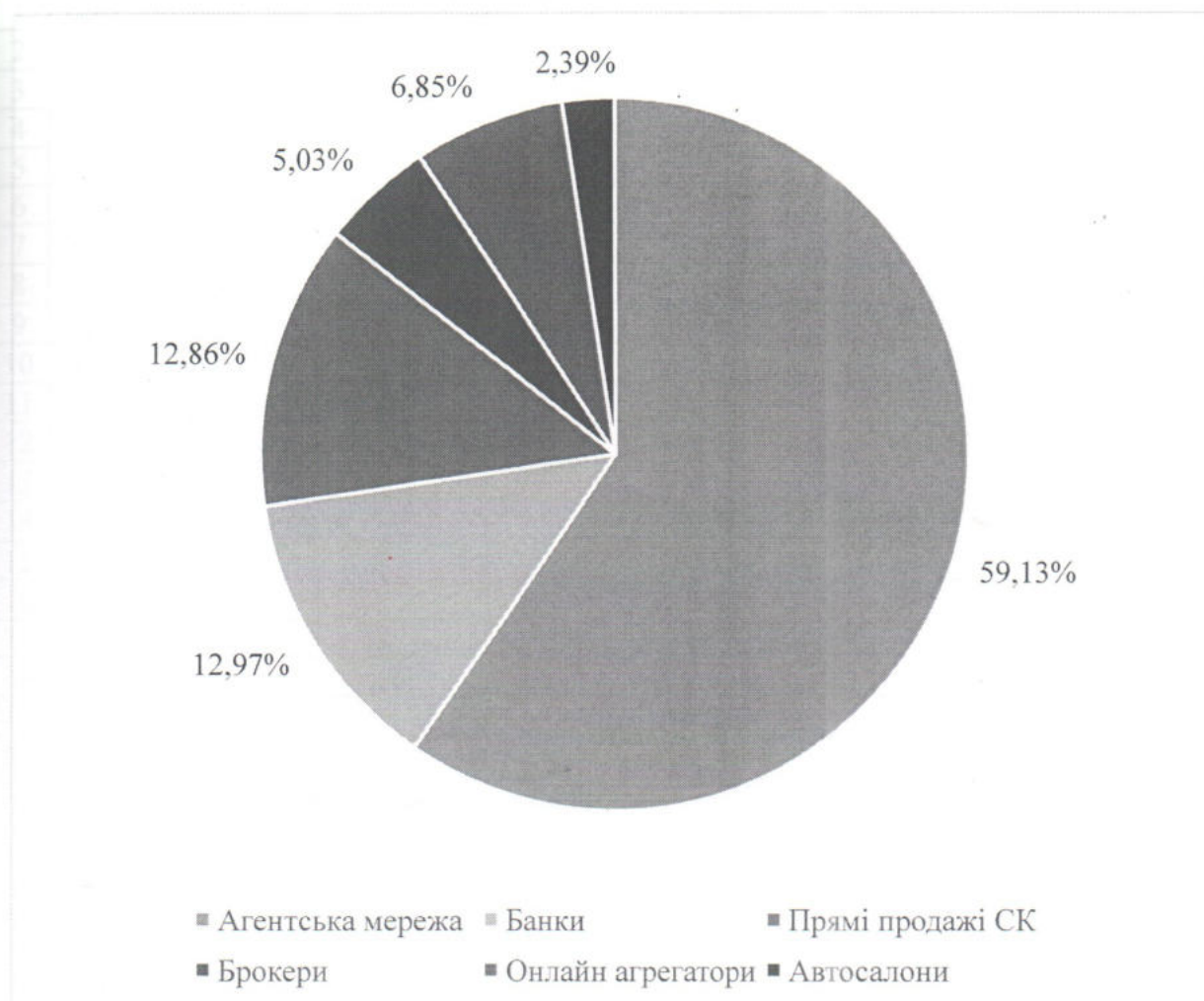
50. Lanfranchi D., Grassi L. Examining insurance companies' use of technology for innovation. *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*. 2021. URL: <https://doi.org/10.1057/s41288-021-00258-y> (date of access: 03.12.2025).

51. Rating of insurance companies of ukraine 2025. *Ukrainian Business Award*. URL: <https://uba.top/en/insurance-companies-of-ukraine-1/> (date of access: 03.12.2025).

52. Yao D., KPD Balakrishnan B. Bibliometric analysis and systematic review of Internet insurance sustainability. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*. 2025. URL: <https://doi.org/10.1177/14727978251362681> (date of access: 03.12.2025).

ДОДАТКИ

Канали продажів страхових продуктів, які використовували страховики
у I півріччі 2025 року



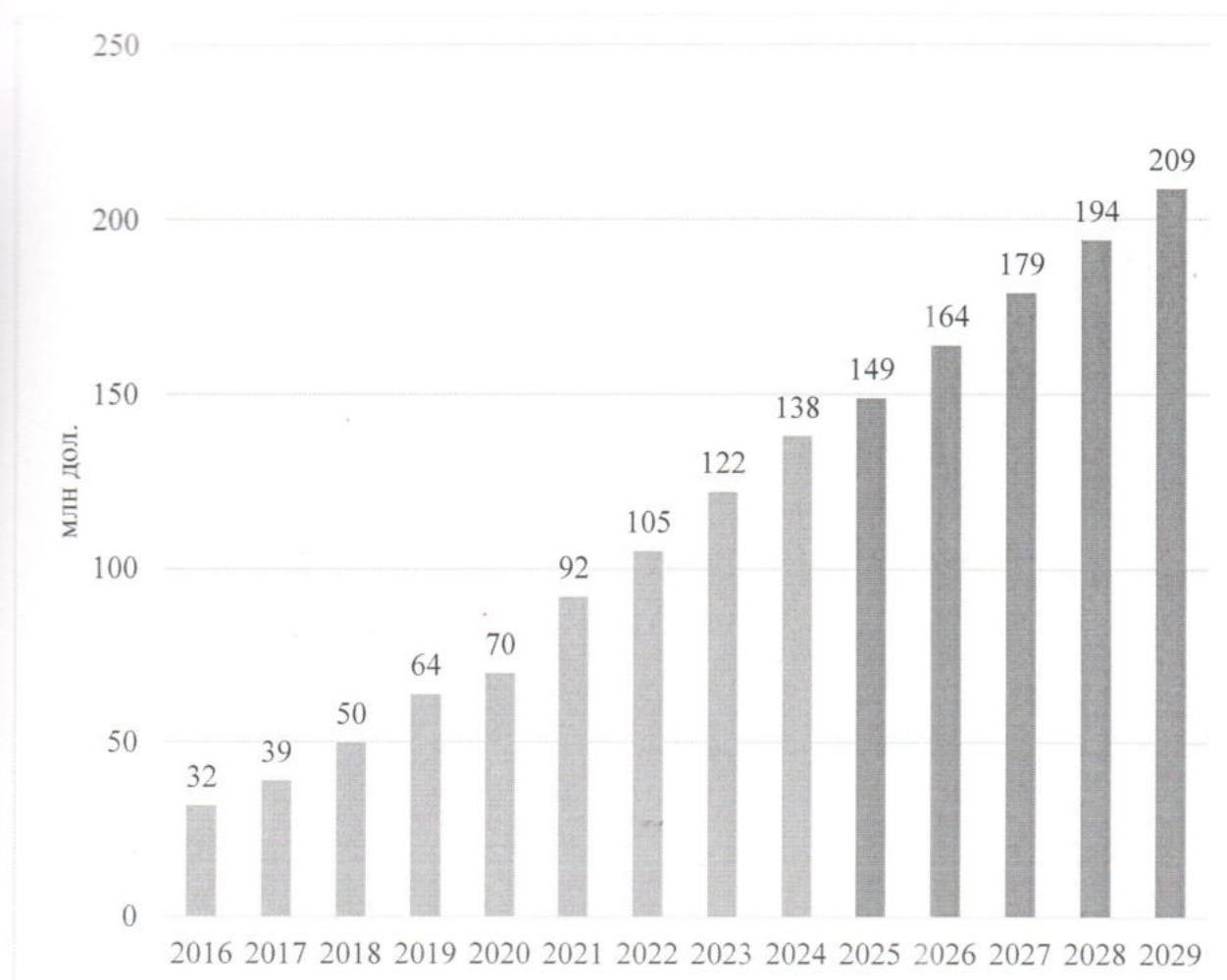
Джерело: складено автором на основі [16].

ТОП-20 страховиків за кількістю укладених електронних договорів

№	Страхова компанія	Кількість електронних полісів	Страхова премія, грн
1	ПЗУ Україна	212 167	184 143 154
2	Княжа Вієнна Іншуранс Груп	190 481	116 578 820
3	ВУСО	183 680	132 256 096
4	УНІКА	65 488	64 001 885
5	Ю.Ес.Ай.	59 891	46 796 736
6	Українська страхова група	56 766	58 277 803
7	УПСК	51 074	20 324 670
8	ТАС	50 240	32 411 760
9	Провідна	49 264	30 240 190
10	АРКС	47 505	55 481 227
11	АСКО-Донбас Північний	46 051	30 760 133
12	Арсенал Страхування	43 776	36 705 812
13	АСКА	38 637	30 941 111
14	Альфа Страхування	26 996	23 105 811
15	Альфа-Гарант	24 339	17 754 238
16	Універсальна	24 078	20 081 370
17	Мега-Гарант	20 257	11 777 472
18	ОРАНТА	20 164	16 037 197
19	Гардіан	14 817	9 926 127
20	Брокбізнес	13 381	10 295 502

Джерело: складено автором на основі [45].

Обсяг українського ринку кібербезпеки 2016-2029 рр, млн. дол



Джерело: складено автором на основі [10].