

DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2025-1\(41\)-386-395](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2025-1(41)-386-395)

УДК 368.01

JEL Classification: G22

Олена Іванівна Панченко

кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Національний університет «Чернігівська політехніка» (Чернігів, Україна)

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

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

Олексій Андрійович Акінчиць

аспірант кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Національний університет «Чернігівська політехніка» (Чернігів, Україна)
E-mail: aaa1883@gmail.com. **ORCID:** <https://orcid.org/0009-0003-1588-4021>

ЗАГРОЗИ ТА ВИКЛИКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Цифровізація страхового ринку в Україні відкриває нові можливості для розвитку галузі, проте водночас породжує значні ризики та виклики. В умовах глобалізації та цифрової трансформації дедалі більше страхових компаній переходять до онлайн-формату, що забезпечує швидкість обслуговування клієнтів, прозорість процесів і зниження витрат. Проте низький рівень кібербезпеки, недосконалість правового регулювання, нерівномірний доступ до цифрових технологій та недостатня довіра клієнтів до онлайн-послуг залишаються значними перешкодами. У статті розкрито вплив впровадження цифрових технологій на підвищення ефективності страхових компаній, а також виявлено загрози та виклики, які треба вирішити в процесі цифровізації.

Ключові слова: цифровізація; страхові послуги; кібербезпека; виклики; загрози; страхування; онлайн-послуги.

Табл.: 1. Рис.: 1.

Постановка проблеми. Цифровізація сучасного суспільства впливає на всі аспекти життя та значно спрощує доступ до фінансових послуг, у тому числі і страхування. Завдяки впровадженню цифрових технологій суттєво змінюються бізнес-процеси: від створення нових товарів і послуг до оптимізації існуючих процесів, що значно підвищує продуктивність роботи загалом. Використання цифрових рішень допомагає покращити управління бізнесом і відкриває нові можливості для його розвитку. У контексті страхового бізнесу цифрові технології відіграють вирішальну роль, дозволяючи перебудувати його структуру та підвищити ефективність. Вони також сприяють економії часу при здійсненні страхових операцій та забезпечують клієнтам зручність обслуговування, що дозволяє страховим компаніям впроваджувати клієнтоорієнтований підхід у процесі надання своїх послуг.

Розвиток цифрових технологій у страхуванні базується на впровадженні інноваційних підходів до збору, обробки, передачі та зберігання даних. Для цього використовуються сучасні інструменти, такі як сервіси з онлайн-страхування, мобільні додатки, спеціалізоване програмне забезпечення, мережеві рішення, штучний інтелект і хмарні обчислення.

Таким чином, цифрові технології стали важливим трендом у страховій сфері, і їхнє значення лише зростатиме у майбутньому. Фінансові установи активно інвестують у розвиток цифрових можливостей, розуміючи важливість адаптації до нових умов. Однак є певні загрози та виклики, що супроводжують цей процес, які не варто ігнорувати, а навпаки – треба передбачувати, виявляти на ранній стадії та нівелювати або максимально унеможливити їх появу. Саме тому обрана тема є актуальною та потребує більш детального дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження цифровізації страхового ринку активно проводяться як в Україні, так і за її межами. Наприклад, Дж. Сміт у своїй роботі наголошує на важливості використання великих обсягів даних для покращення якості обслуговування клієнтів. Л. Браун досліджує проблеми кібербезпеки та наголошує на необхідності створення глобальних стандартів захисту інформації [1]. В Україні розвиток цифрових технологій у страховій сфері активно досліджують такі вчені, як В. Д. Базилевич, М. П. Денисенко, О. Ю. Донецькова, О. Коргун, О. Ю. Лактіонова, О. М. Лобова, Н. Г. Мандра, Р. В. Пікус, Л. В. Попова, Н. В. Приказюк та ін.

Найбільше уваги в наукових працях приділяється впливу цифровізації на роботу страхових компаній загалом, трансформації взаємовідносин «Клієнт» - «Страховик», а також необхідності інвестування в розвиток відповідного програмного забезпечення та кібербезпеку [2].

Виділення недосліджених частин загальної проблеми. Хоча сучасні публікації активно висвітлюють технічні аспекти цифровізації, недостатньо уваги приділяється соціально-економічним викликам, а саме відсутності комплексного аналізу впливу цифровізації на доступність і популяризацію страхових послуг. Також недостатньо досліджень щодо рівня довіри українців до онлайн-страхування загалом. Низька інтеграція світового досвіду в українські реалії також є суттєвим чинником, який має бути дослідженим та впровадженим з найкращими напрацюваннями в цьому напрямку.

Отже, у межах цього дослідження необхідно більш детально розкрити соціально-економічні виклики та загрози, що з'являються під час активного впровадження цифрових технологій у страховому бізнесі, а також виділити переваги цифровізації.

Мета статті. Головною метою цього дослідження є всебічний аналіз викликів та загроз, які постають перед українським ринком страхових послуг у процесі цифровізації, а також розробка практичних рекомендацій для їх ефективного подолання.

Виклад основного матеріалу. Цифровізація страхового ринку є однією з ключових тенденцій, що формують сучасну економіку та визначають напрям її подальшого розвитку. В умовах стрімкого технологічного прогресу цифрові інструменти дедалі активніше впроваджуються в різні сфери фінансових послуг, і страховий сектор не є винятком. Застосування цифрових

технологій дає змогу суттєво оптимізувати внутрішні операційні процеси страхових компаній, зменшити витрати на адміністрування, автоматизувати взаємодію з клієнтами та партнерами, а також скоротити час обробки запитів. Водночас це сприяє підвищенню якості обслуговування, забезпеченню клієнтів швидким і зручним доступом до страхових послуг у режимі онлайн, а також дозволяє розширити географію діяльності компаній, виходячи за межі регіональних обмежень та фізичних офісів. Однак, попри всі переваги, цифрова трансформація супроводжується низкою суттєвих загроз і викликів, що потребують комплексного аналізу та відповідного реагування.

Однією з найбільш серйозних і системних загроз на шляху успішної цифровізації страхового ринку України є проблема кібербезпеки, зокрема зростання кількості та складності кібератак. Використання цифрових платформ та онлайн-сервісів у сфері страхування передбачає накопичення, обробку і зберігання великого обсягу персональних даних клієнтів. Усі ці дані становлять надзвичайну цінність для зловмисників і часто стають об'єктом цілеспрямованих атак. Вразливість інформаційних систем страхових компаній до несанкціонованого втручання створює ризики витоку конфіденційної інформації, її модифікації або повної втрати. Особливе занепокоєння викликають випадки атак на національні цифрові платформи, зокрема застосунок «Дія», які, попри свою інноваційність, є досить вразливими до кіберагресії. Такі інциденти не лише гальмують впровадження новітніх цифрових рішень у фінансову сферу, але й суттєво знижують рівень довіри населення до онлайн-сервісів. З боку страхових компаній та провайдерів фінансових послуг це зумовлює необхідність постійного вдосконалення програмного забезпечення, підвищення рівня захисту даних, впровадження сучасних систем шифрування, багаторівневої автентифікації та моніторингу активності користувачів. Крім того, компанії змушені регулярно інвестувати значні кошти в кіберзахист, резервне копіювання даних, модернізацію серверної інфраструктури та навчання персоналу правилам інформаційної безпеки. Забезпечення безперебійної, безпечної та конфіденційної роботи цифрових сервісів стає ключовим фактором їх конкурентоспроможності та визначає рівень довіри з боку потенційних та наявних клієнтів.

Воєнний стан в Україні, який триває на території держави четвертий рік поспіль, створює значні перешкоди для впровадження цифрових технологій у сфері страхування. Бойові дії системно підривають функціонування критичної інфраструктури, зокрема енергетичної системи, яка є фундаментом для стабільної роботи цифрових сервісів. Через регулярні обстріли та атаки на енергооб'єкти з боку агресора виникають масштабні перебої з електропостачанням, що безпосередньо впливає на можливість роботи онлайн-платформ, серверів, дата-центрів та офісів страхових компаній. Відсутність електроенергії унеможливорює належну підтримку цифрових каналів обслуговування клієнтів, уповільнює швидкість обробки страхових

випадків і в деяких регіонах взагалі призводить до зупинки обслуговування. Крім того, постійна загроза ракетних та дронів атак ускладнює планування довгострокових інвестицій. Компанії змушені переорієнтовувати ресурси на захист персоналу, фізичну безпеку майна та резервне копіювання даних, а не на розвиток цифрових інновацій. Це суттєво гальмує загальний темп цифровізації ринку страхових послуг [7; 8].

Ще одним суттєвим викликом на шляху цифрової трансформації є надмірне правове регулювання та високий рівень бюрократизації, що здійснюється з боку головного контролюючого органу – Національного банку України (НБУ). У процесі реалізації реформи страхового ринку було ухвалено низку нових нормативно-правових актів, що регламентують діяльність страховиків. Хоча ці документи спрямовані на «підлаштування» українського законодавства під європейські стандарти, їх термінове впровадження створює значні труднощі для учасників ринку. Часто ці акти містять суперечливі положення або потребують уточнень, що породжує невизначеність і змушує страховиків витрачати час та ресурси на юридичні консультації та адаптацію до нових вимог. Особливої уваги заслуговує новий Закон України «Про страхування», який створив нові вимоги для оформлення та укладення договорів страхування, чим суттєво ускладнив сам процес страхування. На додачу, текст закону містить низку нових визначень та формулювань, які викликають плутанину навіть серед досвідчених фахівців з багаторічним стажем у сфері страхування. Це, у свою чергу, створює бар'єри в комунікації між регулятором і учасниками ринку, а також знижує ефективність взаємодії у процесі впровадження нововведень [3; 4]. Крім цього, постійні перевірки страхових компаній з боку НБУ, а також вимоги щодо швидкої імплементації нового законодавства в щоденну роботу, підривають стабільність ринку страхування загалом. У результаті страхові компанії змушені відкладати чи повністю згортати проекти пов'язані з цифровими рішеннями, на користь виконання адміністративних і регуляторних вимог. Така ситуація суттєво гальмує темпи цифровізації, а також знижує привабливість страхового ринку України для потенційних інвесторів та технологічних партнерів.

Ще одним викликом, який ускладнює процес цифровізації страхового ринку України, є низький рівень цифрової грамотності населення. Цей фактор суттєво впливає на темпи впровадження сучасних цифрових технологій у сфері фінансових послуг. Попри загальну тенденцію до зростання цифрової обізнаності, велика частина громадян, особливо в сільській місцевості та віддалених регіонах країни, не володіє достатніми навичками для повноцінного користування онлайн-сервісами. Через це значна кількість громадян продовжує віддавати перевагу традиційним, офлайн-методам взаємодії зі страховими компаніями, зокрема особистому візиту до офісу, телефонним консультаціям або ж виклику страхового агента [9]. Така поведінкова модель знижує ефективність впровадження онлайн-сервісів і

стримує інноваційні зміни в галузі. Особливо помітним цей тренд є серед людей старшої вікової категорії, які часто відчувають труднощі у сприйнятті нових технологій або мають упередження щодо їхньої безпечності й надійності. Вони менш схильні до змін і консервативно сприймають відхід від традиційних практик укладення договорів страхування, тому рідше прагнуть опановувати нові навички, що суттєво звужує потенційну базу користувачів онлайн-страхування.

Додатковим стримувальним чинником у розвитку цифрових сервісів є низький рівень довіри громадян до цифрових послуг загалом і до страхування зокрема. Багато українців досі сприймають онлайн-платформи з обережністю, побоюючись потрапити на шахраїв та втратити гроші. Наслідком такої недовіри є уповільнення темпів переходу від традиційних каналів обслуговування до цифрових. Люди, не маючи достатньої впевненості в безпеці й ефективності онлайн-інструментів, уникають їх використання, що своєю чергою гальмує розвиток цифрової інфраструктури у страховому секторі. Для подолання цієї проблеми необхідно впроваджувати державні та корпоративні програми цифрового навчання, інформаційні кампанії з підвищення довіри до онлайн-послуг, а також створювати прості в користуванні онлайн-сервіси та додатки, орієнтовані на потреби малодосвідчених користувачів. На рис. 1 наведений рівень довіри до онлайн-страхування залежно від віку.

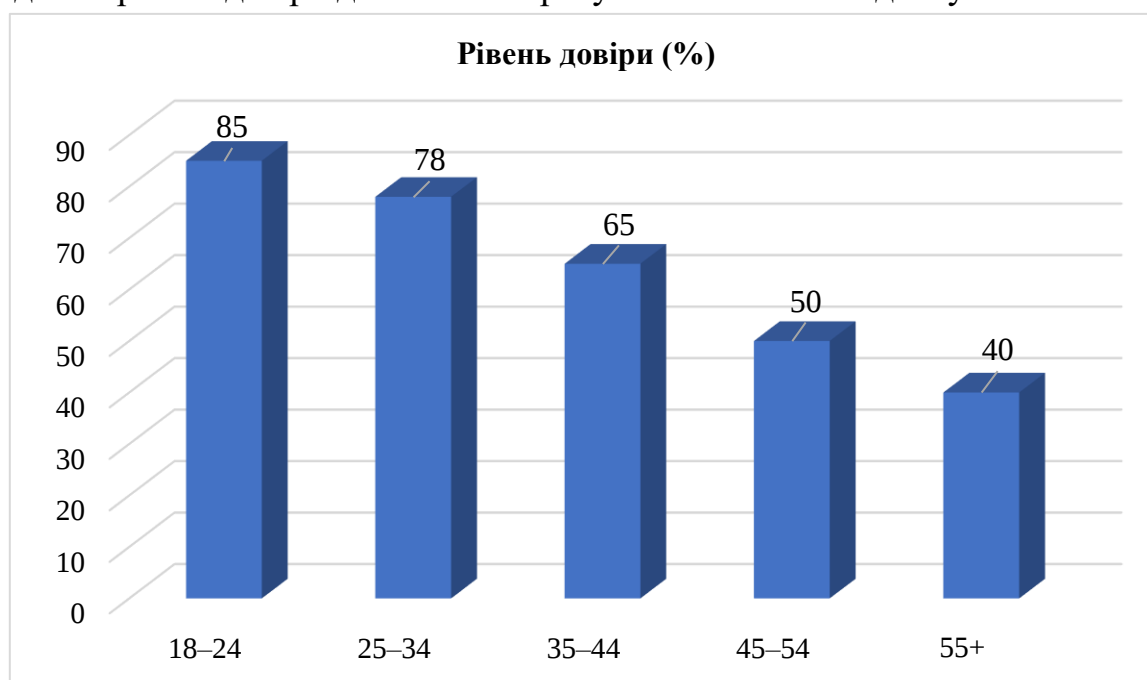


Рис. 1. Рівень довіри до онлайн-страхування серед населення

Джерело: складено авторами.

Ще одним важливим бар'єром та викликом на шляху до повноцінної цифрової трансформації страхового ринку є нерівномірний доступ до сучасних технологій. Насамперед це стосується сільської місцевості, де відсутність стабільного та швидкісного інтернет-зв'язку значно обмежує

можливості жителів цих регіонів користуватися цифровими послугами, у тому числі й онлайн-страхуванням. Така ситуація породжує так звану «цифрову нерівність» – явище, при якому різні соціальні та географічні групи населення мають неоднаковий доступ до інформаційно-комунікаційних технологій. Ця нерівність ускладнює реалізацію державної стратегії «країна в смартфоні» та потребує окремих інфраструктурних рішень.

Водночас попри наявність суттєвих викликів та загроз, які супроводжують процес цифровізації страхового ринку України, не можна заперечувати численні переваги, які цифрові технології приносять як для споживачів, так і для самих страхових компаній. Розвиток інноваційних сервісів створює додаткову цінність, підвищує якість обслуговування, а також стимулює конкуренцію на ринку, що зрештою сприяє його вдосконаленню та підвищенню ефективності. Першою і основною перевагою цифрових рішень у страхуванні є зручність для кінцевого споживача. Завдяки розвитку онлайн-платформ та мобільних додатків клієнт може укласти договір страхування за кілька хвилин, не виходячи з дому. Відсутність потреби у фізичному відвідуванні офісу страхової компанії значно економить час і зусилля споживача. Крім того, вся необхідна інформація про наявні договори, строки дії, умови страхування та страхові випадки зберігаються в електронному вигляді та доступні через особистий кабінет сайту або мобільний застосунок. Це забезпечує оперативність доступу до важливої інформації та підвищує зручність користування послугами.

Другою перевагою є підвищення прозорості діяльності страхових компаній. Онлайн-сервіси надають клієнтам чітку, структуровану та вичерпну інформацію про умови страхування, винятки з покриття, порядок виплат тощо. Це сприяє кращому розумінню споживачем своїх прав і обов'язків, зменшує ризик неправильного тлумачення положень договору та підвищує загальний рівень довіри до страхового сектору.

Третьою, не менш важливою перевагою, є можливість автоматизації ключових бізнес-процесів страхової компанії. За рахунок впровадження цифрових технологій страхові компанії можуть значно скоротити витрати, пов'язані з обробкою клієнтських запитів, адмініструванням договорів, контролем ризиків та звітністю. Використання CRM-систем, чат-ботів, машинного навчання та хмарних обчислень дає змогу підвищити ефективність внутрішніх процесів, зменшити людський фактор і прискорити прийняття рішень. У підсумку це дозволяє оптимізувати витрати на зарплату, оренду офісних приміщень, зменшити потребу у великій кількості персоналу та зосередитись на ключових аспектах розвитку. Таким чином, цифровізація відкриває нові горизонти для підвищення конкурентоспроможності українського страхового ринку, роблячи його більш клієнтоорієнтованим, прозорим і економічно ефективним [5; 6]. Порівняльний аналіз традиційних та цифрових послуг у страхуванні наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Порівняння традиційних та цифрових страхових послуг

Параметр	Традиційні послуги	Цифрові послуги
Швидкість обслуговування	Від 2 днів	Від 5 хвилин
Доступність	Обмежена офісами	Доступна 24/7
Прозорість	Часто обмежена	Висока
Рівень витрат	Високий	Низький

Четвертою вагомою перевагою цифровізації є інновативність, що проявляється у впровадженні передових технологій, таких як штучний інтелект (AI), хмарні обчислення (cloud computing), блокчейн тощо. Застосування штучного інтелекту у страховій сфері дозволяє не лише автоматизувати стандартні бізнес-процеси, але і здійснювати аналітику великих обсягів даних у режимі реального часу. Це сприяє точнішому прогнозуванню страхових випадків, ефективнішому оцінюванню ризиків, виявленню підозрілих транзакцій, а також підвищенню прозорості та безпеки операцій. Хмарні обчислення, у свою чергу, дозволяють гнучко масштабувати інформаційні системи страхових компаній, оптимізувати витрати на IT-інфраструктуру та забезпечити стабільний доступ до цифрових ресурсів, навіть у кризових умовах [10].

На основі всебічного аналізу загроз та викликів, що постають у процесі цифровізації страхового ринку України, доцільно вивести низку практичних рекомендацій, спрямованих на подолання наявних проблем і запобігання їх появи в майбутньому:

1. Удосконалити нормативно-правову базу. Необхідно модернізувати чинне законодавство, запровадивши єдині та зрозумілі стандарти функціонування цифрових сервісів. Це має включати створення чітких, однозначних і зручних у застосуванні інструкцій та регламентів, які сприятимуть узгодженості дій усіх учасників ринку.

2. Доопрацювати новий закон, а саме Закон України «Про страхування» (поточна редакція від 01.01.2025). Його доопрацювання і уточнення дозволять усунути правові прогалини, забезпечити однакові «правила гри» для всіх учасників страхового ринку та поліпшити практичне застосування, сприйняття.

3. Необхідно забезпечити імплементацію міжнародного досвіду у страхову справу. Вивчення та адаптація найкращих світових практик країн із високим рівнем цифрової інтеграції у страхуванні, допоможе уникнути помилок, скоротити період адаптації до нововведень, враховуючи специфіку українського ринку.

4. Важливо забезпечити надійний захист прав споживачів та їхніх персональних даних. Необхідно активно інвестувати в кібербезпеку, створювати механізми прозорості операцій, системи автентифікації та контролю доступу. Такі заходи сприятимуть підвищенню рівня довіри клієнтів до цифрових страхових продуктів і захищатимуть їх від шахрайських дій.

5. Важливо також організовувати інформаційно-просвітницькі заходи - конференції, круглі столи, семінари для всіх операторів страхового ринку України. Це дасть змогу ефективно впроваджувати нове законодавство, знизити ризик помилкового трактування норм та поліпшити якість страхових послуг.

6. Необхідно постійно підвищувати рівень цифрової та страхової грамотності населення. Рівень цифрової культури є вагомим чинником ефективного використання онлайн-послуг, а знання особливостей організації страхування дозволить збільшити зацікавленість у страховому захисті. Необхідно організовувати масштабні кампанії з інформування, проводити відкриті лекції, онлайн-вебінари, запроваджувати практичні тренінги. Особливий акцент слід робити на підтримці старших вікових груп, які найчастіше постає перед труднощами у цифровому середовищі.

7. Важливим кроком також є інтеграція цифрової освіти до навчальних програм у школах, коледжах та університетах. Вивчення основ кібербезпеки, роботи з цифровими інструментами, електронної комунікації та онлайн-послуг з раннього віку сприятиме формуванню підготовленого покоління, здатного ефективно функціонувати в цифровому суспільстві.

Висновки і пропозиції. Цифрова трансформація спричиняє зміну підходів до розробки бізнес-моделей, створення продуктів і послуг у різних галузях, зокрема у сфері страхування. Розвиток страхового ринку України дедалі більше залежить від інтеграції цифрових рішень. У сучасних умовах вони відіграють ключову роль у підвищенні операційної ефективності та конкурентоздатності страхових компаній. Використання цифрових технологій у страховій сфері сприяє зростанню її продуктивності, але в той самий час потребує вирішення низки викликів та загроз, таких як кібербезпека, війна, надмірне правове регулювання та низький рівень цифрової грамотності населення. Запропоновані заходи, такі як вдосконалення правової бази, імплементація міжнародного досвіду, покриття території країни швидкісним інтернетом, просвітницькі семінари та інвестиції у кібербезпеку, допоможуть забезпечити тривалий та стабільний розвиток страхової галузі загалом, а також зможуть виступити певним каталізатором для економічного зростання.

Список використаних джерел

1. Сміт Дж. Роль цифровізації у трансформації страхового ринку [Електронний ресурс] / Дж. Сміт // International Insurance Journal. – 2022. – Режим доступу: <https://www.insurancejournal.com>.
2. Digital transformation: A review and research agenda 2022 [Electronic resource]. – Accessed mode: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263237322001219>.
3. Про страхування [Електронний ресурс]: Закон України від 18.11.2021 № 1909-IX. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20-Text>.
4. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua>.
5. Панченко О. Вплив цифрових технологій на розвиток страхового бізнесу / О. Панченко, І. Садчикова // Проблеми і перспективи економіки та управління. – 2023. – № 4(36). – С. 291-301.

6. Головні технологічні тренди 2024 року, які вплинуть на ефективність компаній [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://forinsurer.com/news/23/11/24/43278>.

7. Заволока Ю. М. Особливості функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації / Ю. М. Заволока, А. Г. Єфременко, Ю. А. Малашенко // Економіка та держава. – 2020. – № 6. – С. 102-106.

8. Попова Л. В. Сучасні тенденції розвитку цифрових технологій у страхуванні / Попова Л. В. // Проблеми сучасних трансформацій. Серія економіка та управління. – 2022. – № 5. – С. 2-4.

9. Панченко О. Страхова грамотність населення як ключова умова розвитку страхового ринку / О. Панченко, Н. Холявко, М. Колоток // Проблеми і перспективи економіки та управління. – 2021. – № 4(28). – С. 194-202.

10. Дубина М. В. Особливості впровадження InsurTech та сучасні світові тенденції їх розвитку / М. В. Дубина, О. І. Панченко, Н. Губко // Вісник Хмельницького національного університету. – 2019. – № 4, том 3 (272). – С. 7-16.

References

1. Smith, Jh. (2022). Rol tsyfrovizatsii u tranformatsii strakhovogo rynku [The role of digitalization in transformation of the insurance market]. *International Insurance Journal*. <https://www.insurancejournal.com/>

2. Digital transformation: A review and research agenda. (2022). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263237322001219>.

3. Pro strakhuvannya [About Insurance], Law of Ukraine № 1909 IX (dated 18.11.2021). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20-Text>.

4. Ofitsiynyi sait natsionalnogo banku Ukrainy [Official site of the National Bank of Ukraine]. (n.d.). <https://bank.gov.ua>.

5. Panchenko, O., Sadchykova, I. (2023). Vplyv tsyfrovyykh tehnologii na rozvytok strakhovogo biznesu. [The influence of digital technologies on the development of the insurance business]. *Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia – Problems and prospects of economics and management*, (4(36)), 291-301

6. Holovni tekhnolohichni trendy 2024 roku, yaki vplynut na efektyvnist kompanii. [The main technological trends of 2024 that will affect the efficiency of companies]. (n.d.). <https://forinsurer.com/news/23/11/24/43278>.

7. Zavoloka, Yu.M., Yefremenko, A.H., Malashenko, Yu.A. (2020) Osoblyvosti funktsionuvannya strakhovoho rynku Ukrainy v umovakh suchasnoi tsyfrovoy transformatsii. [Features of the functioning of the insurance market of Ukraine in the conditions of modern digital transformation]. *Ekonomika ta derzhava – Economy and State*, (6), 102–106.

8. Popova, L.V. (2022) Suchasni tendentsii rozvytku tsyfrovyykh tekhnolohii u strakhuvanni [Modern trends in the development of digital technologies in insurance]. *Problemy suchasnykh transformatsii. Serii ekonomika ta upravlinnia – Problems of modern transformations. Series of economics and management*, (5), 2-4.

9. Panchenko, O., Kholiavko, N., Kolotok, M. (2021). Strakhova hramotnist naselennia yak kliuchova umova rozvytku strakhovoho rynku [Insurance literacy of the population as a key condition for the development of the insurance market]. *Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia – Problems and prospects of economics and management*, (4(28)), 194-202.

10. Dubyna, M.V., Panchenko, O.I., Gubko, N. (2019). Osoblyvosti vprovadzhennya InsurTech ta suchasni svitovi tendentsii yih rozvytku [Features of InsurTech implementation and current global trends in their development]. *Visnyk Khmelnytskogo natsionalnogo universytetu – Bulletin of Khmelnytsky National University*, 4(3(272)), 7-16.

Отримано 09.01.2025

UDC 368.01

Olena Panchenko

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

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

Researcher ID: [F-6779-2016](https://orcid.org/0009-0003-1588-4021)

Oleksii Akinchyts

Postgraduate of the Department of Finance, Banking and Insurance
Chernihiv Polytechnic National University (Chernihiv, Ukraine)

E-mail: aaa1883@gmail.com. **ORCID:** <https://orcid.org/0009-0003-1588-4021>

THREATS AND CHALLENGES OF DIGITALIZATION OF THE INSURANCE MARKET IN UKRAINE

The digitalization of the insurance market in Ukraine presents both substantial opportunities for growth and significant challenges that must be addressed to ensure sustainable development. As part of the broader trend of global digital transformation, insurance companies are increasingly integrating digital technologies into their operations, shifting from traditional, paper-based processes to streamlined online services. This transition offers clear benefits, such as enhanced service speed, greater transparency in transactions, reduced administrative costs, and improved accessibility of insurance services for clients.

However, despite these advantages, the digitalization of the insurance sector also reveals a number of pressing threats and challenges. One of the most critical issues is the low level of cybersecurity across many insurance providers. The increased reliance on digital platforms makes these companies vulnerable to data breaches, cyberattacks, and fraud, which can undermine client trust and cause financial and reputational damage. Moreover, the current legal and regulatory framework in Ukraine remains underdeveloped and insufficiently adapted to the rapid pace of digital transformation, creating uncertainty for both insurers and policyholders.

Another key challenge is the uneven access to digital infrastructure and technologies among different regions and population groups. This digital divide limits the inclusivity of online insurance services and hinders the full realization of the sector's digital potential. Furthermore, consumer trust in digital insurance remains relatively low due to concerns about data protection, lack of personal interaction, and insufficient awareness of the benefits and reliability of online services.

The article explores how the implementation of digital technologies affects the operational efficiency of insurance companies in Ukraine. It highlights the importance of adopting advanced digital tools such as artificial intelligence, big data analytics, and blockchain to enhance service quality and risk management. At the same time, it emphasizes the need for a comprehensive strategy that addresses cybersecurity, legal reforms, digital literacy, and trust-building among consumers.

By analyzing both the advantages and limitations of digitalization, the article provides a balanced view of the current state of the Ukrainian insurance market. It outlines strategic recommendations aimed at overcoming existing challenges, including the development of national standards for cybersecurity in insurance, the modernization of legal regulations, targeted government support for digital infrastructure, and awareness campaigns to boost customer confidence in digital insurance products.

In conclusion, the digital transformation of the insurance industry in Ukraine holds the potential to significantly improve market efficiency, expand service access, and enhance competitiveness. However, realizing these benefits requires a proactive and coordinated approach involving insurers, regulators, and consumers to mitigate risks and build a resilient, future-ready insurance ecosystem.

Keywords: digitalization; insurance services; cybersecurity; challenges; threats; online insurance; Ukraine.

Fig.: 1. Table: 1. References: 10.