

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292. Ефективна економіка. 2025. № 7.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.7.34>

УДК 68.022:004.738.5

О. М. Парубець,

д. е. н., професор, професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування, Національний університет «Чернігівська політехніка»

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-5357-7581>

О. Л. Подоляк,

аспірант, Національний університет «Чернігівська політехніка»

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-9737-049X>

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ЦИФРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ УКРАЇНИ

O. Parubets

Doctor of Economic Sciences, Professor, Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance, Chernihiv Polytechnic National University

O. Podoliak

Postgraduate student, Chernihiv Polytechnic National University

THEORETICAL AND METHODOLOGICAL APPROACHES TO ASSESSING THE DIGITAL POTENTIAL OF INSURANCE COMPANIES IN UKRAINE

Метою статті є обґрунтування теоретико-методичних підходів до оцінки цифрового потенціалу страхових компаній України в умовах

розвитку цифрової економіки. Наведено визначення сутності цифрового потенціалу страхових компаній, під яким в даному дослідженні розуміється їх здатність до раціонального і ефективного використання цифрових технологій і інструментів для підвищення рівня конкурентоспроможності, показників прибутковості, диверсифікації цифрових страхових продуктів і послуг, залучення більшої кількості клієнтів. Зазначено, що формування і використання цифрового потенціалу наряду залежить від розробленої стратегії цифрової трансформації діяльності страхових компаній та їх безпосередньої готовності до впровадження цифрових інновацій. Досліджено взаємозв'язки цифрового потенціалу з страховим, фінансовим, інтелектуальним, інвестиційним, інформаційним, маркетинговим, кадровим, технологічним та управлінським потенціалами. Запропоновано використовувати SWOT-аналізу для оцінювання слабких і сильних сторін, можливостей і перспектив цифровізації страхових компаній. Обґрунтовано вплив територіальних, інфраструктурних, технологічних, економічних та фінансових факторів на стан цифрового потенціалу страхових компаній і можливості його зростання. Визначено індикатори і показники оцінювання цифрового потенціалу страхових компаній.

Зазначено, що при оцінці цифрового потенціалу обов'язково треба враховувати дію закону економії часу при оформленні полісів страхування онлайн, отриманні страхового відшкодування у разі настання страхового випадку, зменшенні рутинних завдань для співробітників страхових компаній. У підсумку зроблено висновок про необхідність збільшення цифрового потенціалу страховими компаніями в наряду протистояння кіберзагрозам і прискорення розвитку ринку кіберстрахування.

The objective of the article is to substantiate theoretical and methodological approaches to the assessment of the digital potential of insurance companies in Ukraine within the context of the digital economy's development. The paper presents a definition of the digital potential of insurance companies, which is

understood in this study as their capacity to efficiently and effectively utilize digital technologies and tools to enhance competitiveness, improve profitability indicators, diversify digital insurance products and services, and attract a broader client base. It is emphasized that the formation and utilization of digital potential are directly dependent on the developed strategy for the digital transformation of insurance companies' activities and their institutional readiness to implement digital innovations. The study examines the interrelations between digital potential and other types of potentials, including insurance, financial, intellectual, investment, informational, marketing, human resources, technological, and managerial. The application of SWOT analysis is proposed as a tool for evaluating the strengths, weaknesses, opportunities, and threats associated with the digitalization of insurance companies. Furthermore, the article substantiates the influence of territorial, infrastructural, technological, economic, and financial factors on the state and development prospects of the digital potential of insurance companies. Relevant indicators and metrics for assessing digital potential are identified. It is noted that the assessment of digital potential should take into account the principle of time efficiency, particularly in the context of online insurance policy issuance, claims settlement in the event of an insured occurrence, and the reduction of routine tasks for insurance company personnel. In conclusion, the necessity of enhancing the digital potential of insurance companies is emphasized, particularly in terms of countering cyber threats and accelerating the development of the cyber insurance market.

Ключові слова: *цифровий потенціал, страхові компанії, цифрова економіка, цифрові технології, індикатори, показники.*

Keywords: *digital potential, insurance companies, digital economy, digital technologies, indicators, performance.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. *Діяльність страхових*

компаній, як основних учасників страхового ринку України в умовах цифровізації економіки, бізнес-процесів, суспільства обумовлює необхідність швидкого впровадження сучасних цифрових технологій. Впровадження цифрових технологій у сферу страхування потребує значної суми ресурсів на їх придбання, забезпечення безпеки використання в умовах зростання кіберзагроз як для страхових компаній, так і клієнтів.

Ступінь готовності та спроможності страхових компаній до цифрової трансформації можна оцінити за допомогою їх цифрового потенціалу, який безпосередньо показує ефективність і раціональність використання цифрових технологій для досягнення стратегічних цілей, вдосконалення процесів взаємодії з клієнтами, партнерами, пошуку нових джерел доходу та підвищення конкурентоспроможності і прибутковості діяльності. Оцінювання цифрового потенціалу страхових компаній України потребує обґрунтування теоретико-методичних підходів до її проведення, що і обумовлює актуальність обраної теми дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В сучасних умовах існує велика кількість наукових праць, присвячених дослідженню впровадження цифрових технологій на страховому ринку, проблем і ризиків їх використання та перспектив розширення їх застосування в умовах цифрової економіки.

На жаль, кількість наукових праць, присвячених розгляду питань стосовно сутності цифрового потенціалу страхових компаній та методів і підходів до його оцінки є обмеженою.

Досліджуючи цифрові технології в страхуванні А. Браун та Р. Цзя зазначають, що в умовах цифрової трансформації окремі страхові компанії будуть продовжувати використання традиційних підходів до тих пір поки вартість цифрових технологій буде вищою за вартість існуючих інновацій в наданні страхових послуг [1].

Саймон Фрицш, Филипп Шарнер, Грегор Вайс, досліджуючи вплив цифровізації на ринкову вартість страхових компаній у США, для створення

текстового показника, який відображає ступінь діджиталізації страховиків, застосували до їхніх річних звітів некерований алгоритм машинного навчання – латентний розподіл Діріхле. На основі якого автори пропонують визначати рівень цифровізації страхових компаній [2].

Ю. Л. Татаринцева та Є. М. Строков виокремлюють роль штучного інтелекту у підвищенні ефективності діяльності страхових компаній у таких напрямках:

- оцінка ризиків та тарифікація;
- автоматизація підписання полісів;
- врегулювання збитків;
- клієнтський сервіс та обслуговування;
- боротьба зі страховим шахрайством.

Основними перевагами використання цифрових технологій у страхуванні автори вважають покращену ефективність та швидкість обробки даних, точність прогнозування ризиків, адаптивність до змін, розширення продуктового спектру та персоналізація, мінімізація помилок та ризиків [3].

М. В. Пшенична вбачає серед переваг використання штучного інтелекту у страхуванні максимально персоналізований підхід до кожного клієнта, формування унікальних та персоналізованих страхових пропозицій, диверсифіковане ціноутворення, інноваційні рішення для кризових ситуацій [4].

О. Борисюк та М. Дацюк-Томчук під цифровими технологіями у страхуванні розуміють «інноваційні інструменти та рішення, які використовуються для покращення процесів, продуктів і взаємодії з клієнтами в страховій галузі», впровадження яких змінює традиційні підходи до страхування, підвищує ефективність та створює нові можливості. Основними перевагами цифровізації автори вважають автоматизацію та прискорення процесів оцінки ризиків, прогнозування збитків, визначення страхових премій та надання послуг клієнтам. До проблем цифровізації у страхуванні відносять низький рівень страхової культури, недостатнє

правове регулювання, відставання у сфері впровадження цифрових технологій, відсутність єдиних стандартів ефективності онлайн-каналів страхових компаній, низький рівень розвитку фінансових та технологічних знань у населення, зростання кількості кіберзагроз та кіберзлочинів [5].

В. Другова основною складовою цифровізації у страхуванні вважає InsurTech, до якого відносить технології машинного навчання, штучного інтелекту, розробки у сфері кібербезпеки, аналіз великих даних, технологію блокчейн, інтернет речей та програми для смартфонів, які допомагають страховикам збирати та аналізувати дані про клієнтів, покращують процес прийняття рішень [6].

М. Дубина та О. Козлянченко звертають увагу на мету цифровізації страхового ринку, яку розуміють як задоволення потреб споживачів, збільшенням дієвості і зниженням витрат страхових компаній, покращення умов надання послуг у страхуванні та простоту доступу до них [7].

Проведені дослідження підсумовують важливість цифровізації страхової галузі, однак, розглядати це питання потрібно комплексно і доцільно це зробити з позицій цифрового потенціалу страхової компанії.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є обґрунтування теоретико-методичних підходів до оцінки цифрового потенціалу страхових компаній України в умовах розвитку цифрової економіки.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття потенціалу є ключовим для усвідомлення ефективного розвитку страхових компаній. І. І. Мельничук, В. В. Чаплінська зазначають, що «ресурсний потенціал визначає джерела та можливості для реалізації потенціалу необхідного страховим компаніям для здійснення різних видів діяльності, що в сукупності проявляється у формуванні стратегічного та ринкового потенціалу страховика» [8].

Більшість науковців трактують поняття потенціалу підприємства як наявність різноманітних ресурсів для досягнення мети підприємства, і

розглядають потенціал підприємства як сукупність окремих потенціалів – ресурсного, технологічного, економічного, інвестиційного тощо залежно від специфіки його діяльності [9, 10].

В умовах розвитку цифрової економіки особливої актуальності набуває саме оцінка цифрового потенціалу страхових компаній, яка повинна враховувати специфічні особливості їх діяльності і рівень впровадження сучасних цифрових технологій. При цьому необхідно чітко розрізняти поняття страховий потенціал і цифровий потенціал страхових компаній. Страховий потенціал – це здатність страхової компанії виконувати свої зобов'язання перед страхувальниками, забезпечуючи фінансову стійкість і надійність. Зазначений потенціал охоплює загальну спроможність страхових компаній забезпечувати страхову діяльність, підвищуючи якість страхового портфеля, розширюючи клієнтську базу на основі вивчення зміни попиту на страхові продукти.

Згідно до системного підходу цифровий потенціал страхової компанії є підсистемою її ресурсного потенціалу. Так, О. В. Катерняк підкреслює, що електронне страхування (e- insurance) розвивається завдяки цифровим платформам та є складовою цифрового потенціалу страховика, при цьому важливим є збереження балансу між впровадженням нових і традиційних технологій обслуговування, щоб забезпечити найкращі результати для клієнтів і страхових компаній [11].

Цифровий потенціал страхових компаній являє собою їх здатність до раціонального і ефективного використання цифрових технологій і інструментів для підвищення рівня конкурентоспроможності, показників прибутковості, диверсифікації цифрових страхових продуктів і послуг, залучення більшої кількості клієнтів. Формування і використання цифрового потенціалу напряду залежить від розробленої стратегії цифрової трансформації діяльності страхових компаній їх безпосередньої готовності до впровадження цифрових інновацій. Розмір цифрового потенціалу залежить від наявності у страхових компаній інших потенціалів, наведених на рис. 1.

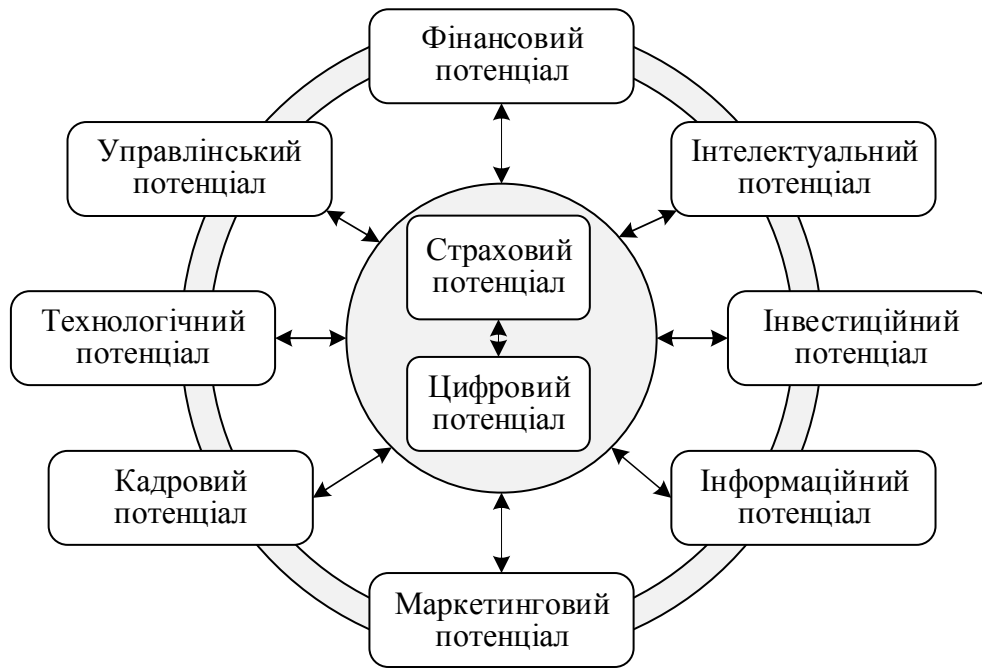


Рис. 1. Взаємозв'язок цифрового потенціалу з іншими видами потенціалів страхових компаній

Джерело: розроблено авторами на основі [8, 12].

Зв'язок цифрового потенціалу страхової компанії з її страховим потенціалом є стратегічно формуючим. У сучасному страховому бізнесі цифрові можливості компанії безпосередньо впливають на здатність до ефективного надання страхових послуг, формування страхового продукту, обслуговування клієнтів і управління ризиками. Страховий потенціал – це сукупність ресурсів, інструментів, технологій, процедур і персоналу, які забезпечують спроможність страхової компанії приймати на страхування ризики, забезпечувати виплату страхових сум, формувати стійке страхове портфоліо, підтримувати довіру клієнтів і платоспроможність. Цифровий потенціал – це інструмент розширення і реалізації страхового потенціалу. Завдяки цифровим інноваціям страхова компанія знижує витрати на обслуговування, підвищує швидкість та якість надання страхових послуг, розширює доступність продуктів, зменшує ризики та збитковість портфелю, підвищує клієнтську лояльність. Водночас страховий потенціал задає ціль і напрямок використання цифрових технологій.

Зв'язок між цифровим потенціалом страхової компанії та її фінансовим потенціалом є взаємозалежним і стратегічно визначальним. Фінансовий потенціал є основою розвитку цифрового потенціалу, оскільки цифровізація потребує інвестицій у IT-інфраструктуру, навчання персоналу, впровадження InsurTech-рішень, захисту даних, тобто значного обсягу фінансових ресурсів. З іншого боку, цифровий потенціал є драйвером підвищення фінансового потенціалу – зростають фінансові показники, фінансові моделі страховиків адаптуються до нової структури активів і доходів, зокрема з онлайн-продажів або платформ-агрегаторів.

Зв'язок цифрового потенціалу страхової компанії з її інвестиційним потенціалом є взаємно підсилювальним і стратегічно критичним, особливо в умовах цифрової трансформації страхового ринку. Цифровий і інвестиційний потенціали страхової компанії є взаємопов'язаними системами, які підтримують одна одну: інвестиції забезпечують розвиток цифрових інструментів, а цифровізація формує нові інвестиційні можливості та знижує бар'єри для зовнішніх вкладень. У сучасному середовищі страхові компанії з розвиненим цифровим потенціалом мають вищу інвестиційну привабливість, кращі перспективи капіталізації та стійкість до криз.

Зв'язок цифрового потенціалу страхової компанії з її інноваційним потенціалом є взаємозалежним, функціонально-структурним і синергічним. Ці два типи потенціалу підсилюють один одного і формують основу для конкурентоспроможності та стратегічного зростання страхового бізнесу.

Цифровий і інноваційний потенціали в страхуванні це не просто взаємопов'язані ресурси, а стратегічна єдність. Цифровий потенціал забезпечує технічну реалізацію інновацій, а інноваційний стимулює їх появу й впровадження. Страхові компанії, які розвивають обидва ці потенціали синхронно, здатні швидко адаптуватися до змін ринку, створювати цінність для клієнтів. Без належного цифрового потенціалу інновації залишаються недосяжними або неефективними.

У цифровій економіці саме поєднання цифрових інструментів та інтелектуального капіталу забезпечує стійкість і конкурентоспроможність

страхових компаній. Їх ефективна інтеграція створює умови для інноваційної діяльності, забезпечує цифрову адаптивність, формує основу довгострокової конкурентоспроможності. Розвинений інтелектуальний потенціал є джерелом цифрових проривів, а цифровий – каналом реалізації знань і творчого капіталу в ринкову цінність.

Інформаційний і цифровий потенціали страхової компанії – це об'єднана інтелектуально-ресурсна система. Цифрові інструменти забезпечують доступ, обробку та використання інформації, а якісна, структурована інформація забезпечує ефективність цифрових процесів. У сучасному InsurTech-середовищі інформація – це стратегічний актив, а цифрові технології – засіб його капіталізації. Інформаційний потенціал включає бази клієнтських, ринкових, актуарних та аналітичних даних; політики обробки даних; стандарти інформаційної взаємодії. Якісний інформаційний потенціал забезпечує точність, швидкість та ефективність цифрових рішень від онлайн-продажів до ризик-аналізу.

У сучасному цифровому середовищі зв'язок цифрового потенціалу страхової компанії з її маркетинговим потенціалом сприяє формуванню єдиного механізму створення ринкової цінності, забезпечує персоналізацію комунікацій з клієнтами, доступ до мультиканальних кампаній, швидку адаптацію до змін попиту споживачів страхових продуктів. Страхові компанії з високим рівнем маркетингової гнучкості швидше впроваджують цифрові платформи, активніше використовують Big Data, штучний інтелект, чат-боти, мобільні застосунки тощо.

Зв'язок цифрового потенціалу страхової компанії з її кадровим потенціалом є критично важливим для страхової компанії. У страхуванні, як у сфері, що базується на аналітиці, довірі та клієнтоорієнтованості, саме людський фактор є рушієм реалізації цифрових можливостей. З іншого боку, цифровий потенціал створює умови для навчання, автоматизації та персоналізації роботи. Успішна цифровізація в страхуванні можлива лише за наявності кваліфікованого персоналу, здатного розробляти і реалізовувати цифрові стратегії.

У контексті цифрової трансформації страхування цифровий і технологічний потенціал фактично формують єдину техноцифрову основу, на якій ґрунтується інноваційність, ефективність і конкурентоспроможність страхових компаній. Цифровий потенціал – це функціональне використання технологій у ключових сферах: андеррайтингу, продажу, обслуговування, аналітики.

Системно-координуючим є зв'язок цифрового потенціалу страхової компанії з її управлінським потенціалом, що формує основу для ефективного керування і оптимізації процесами цифрової трансформації, управління ризиками та досягнення конкурентних переваг на ринку страхових послуг. Ефективне управління забезпечує стратегічне формування цифрового бачення, координацію дій між підрозділами, прийняття рішень на основі цифрових даних. Натомість цифрові інструменти дають управлінцям гнучкість, прозорість процесів, аналітичну основу для стратегічних дій.

В умовах розвитку цифрової економіки виникає потреба в розробці методики оцінювання цифрового потенціалу страхових компаній. Для початку треба провести SWOT-аналіз, який є найвідомішим і універсальним методом оцінювання слабких і сильних сторін, можливостей і перспектив цифровізації страхових компаній. З урахуванням специфіки страхового бізнесу і оцінки цифрового потенціалу страхових компаній при здійсненні SWOT-аналізу можуть бути використанні наступні показники:

- S (Strengths, сильні сторони) – наявність електронних полісів, хмарні рішення, ERP/CRM-системи, автоматизація процесів виплати, обробки заявок, оцінювання ризиків, мобільні застосунки, онлайн-портали для клієнтів. Також сильними сторонами є високий рівень цифрової безпеки та захисту даних, наявність внутрішньої команди розробників або ІТ-департаменту, високий рівень цифрової грамотності персоналу, налагоджена аналітика даних та прогнозування;

- W (Weaknesses, слабкість) – низька адаптивність до нових технологій, застаріле програмне забезпечення, недостатній рівень цифрової грамотності персоналу, відсутність або слабка інтеграція з цифровими каналами

продажів, низький рівень інвестицій у цифрову трансформацію, проблеми з кібербезпекою, низький рівень цифрового обслуговування клієнтів;

- О (Opportunities, можливості) – розвиток телематичних продуктів (наприклад, страхування авто з моніторингом), інтеграція штучного інтелекту (наприклад, у чат-боти, оцінку збитків, андеррайтинг), використання Big Data для кращої оцінки ризиків і персоналізації продуктів, співпраця з InsurTech-стартапами, зростання попиту на онлайн-страхування серед клієнтів, використання блокчейну, розширення клієнтського досвіду;

- Т (Threats, загрози) – кібератаки та витоки даних, регуляторні обмеження щодо цифрових технологій або обробки персональних даних, швидкі темпи змін у технологіях, що потребують постійних інвестицій, негативна реакція клієнтів на цифрові зміни (наприклад, уразливі групи населення), конкуренція з боку InsurTech-стартапів.

Достатньо цікавим для оцінювання цифрового потенціалу страхової компанії є модель цифрової зрілості (Digital Maturity Model), яка дозволяє класифікувати компанії за рівнем цифрового розвитку на шкалі розвитку [13]:

- початковий – відсутність системного впровадження цифрових технологій;

- технічний – використання окремих цифрових інструментів (e-mail, сайти, CRM);

- інтегрований – цифровізація основних бізнес-процесів;

- оптимізований – цифрова стратегія, автоматизація, клієнтоорієнтованість;

- інноваційний – активне застосування штучного інтелекту, інтернету речей, блокчейну тощо.

На оцінку цифрового потенціалу страхових компаній і можливості його збільшення суттєвий вплив здійснюють наступні фактори:

- територіальні – близькість кордонів з країною агресором, стан безпекової ситуації, можливості розвитку міжрегіонального і

трансграничного співробітництва вітчизняних і європейських страхових компаній в напрямку цифровізації;

- інфраструктурні – наявність і ступінь розвитку інфраструктури фінансового, страхового ринку, цифрової інфраструктури;

- технологічні – відставання в розвитку цифрових технологій від страхових компаній-конкурентів, банківських установ, потреб споживачів страхових послуг;

- економічні – рівень доходів населення, розвиток бізнесу та показники його прибутковості, рівень безробіття, вікова структура та мобільність споживачів страхових послуг;

- фінансові – зміна обсягу власного капіталу страхових компаній під впливом змін у зовнішньому і внутрішньому середовищі, стратегічні та тактичні напрями інвестиційної та тарифної політики, обсяг страхових резервів, здатність страхових компаній забезпечувати свою фінансову стабільність в сучасних умовах.

Вищезазначені фактори можуть здійснювати як позитивний так і негативний вплив на формування і оцінку цифрового потенціалу страхових компаній. Також при оцінюванні цифрового потенціалу страхових компаній необхідно враховувати вплив нормативно-правових та етико-поведінкових аспектів.

Для кількісної оцінки цифрового потенціалу страхових компаній можна використовувати індикатори і показники, наведені у таблиці 1.

Наведена система індикаторів і показників оцінки цифрового потенціалу страхових компаній дає змогу:

- визначити проблеми і перспективи цифрової трансформації їх діяльності;

- зрозуміти, наскільки впроваджені цифрові технології і страхові продукти відповідають стратегіям розвитку страховиків;

- обґрунтувати відповідність результатів цифровізації законодавчо встановленим регулятивним нормам;

- розширити сферу використання клієнтоорієнтованого підходу;

- порівнювати цифрові інновації з фінансовими результатами страхових компаній;
- прогнозувати ризики, ймовірність шахрайських дій;
- забезпечити масштабованість, розвиток інтегрованих партнерських мереж.

При використанні більшості з показників необхідно розуміти, що досягти одночасно їх високих рівнів неможливо, тому їх значення мають відповідати запланованим в цифровій стратегії страхових компаній результатам. Модель цифрового розвитку страхових компаній графічно має форму S – подібної кривої, яку можна визначати експертним методом.

При реалізації проєктів цифровізації страхові компанії повинні оцінювати стан впровадження цифрових технологій конкурентами, оскільки відставання у цьому напрямку неминуче призведе до втрати клієнтів, відтак, необхідно до вищенаведених рекомендацій додати використання бенчмаркінгу.

Розвиток цифрового потенціалу відноситься до стратегічних рішень, що приймають страхові компанії. При цьому помилки як у складанні і реалізації стратегічних планів можуть призвести до значних втрат, особливо при недостатній компетентності керівництва і персоналу страхових компаній щодо прийняття як стратегічних, так і тактичних рішень. Рішенням цієї проблеми може бути застосування аутсорсингу, що дає змогу використання готових рішень цифровізації страхового бізнесу та швидкої адаптації страхових компаній до умов цифрового середовища [14]. Аутсорсинг – це не просто спосіб знизити витрати, але і стратегічний інструмент для підвищення цифрового потенціалу страхової компанії, особливо у сфері інновацій та гнучкої цифрової трансформації. Зовнішні фахівці з IT, блокчейну, штучного інтелекту, big data тощо можуть швидше реалізувати проєкти, ніж внутрішні команди з обмеженим досвідом.

Таблиця 1. Індикатори і показники оцінки цифрового потенціалу страхових компаній

Індикатори	Оцінювання результатів
Відсоток бізнес-процесів страхових компаній, що автоматизовані	Частку бізнес-процесів процесів страхових компаній, що виконуються з використанням цифрових технологій
Індекс довіри клієнтів до цифрових технологій страхових компаній	Зростання кількості клієнтів та рівня їхньої довіри до страхових компаній
Середній час оформлення страхового поліса онлайн	Економія часу на оформлення страхового полісу, зручність і швидкість надання страхових послуг онлайн
Використання андерайтингу на базі машинного навчання	Ефективне управління ризиками цифровізації, забезпечення збалансованості страхового портфеля та фінансової стабільності страхових компаній, встановлення обґрунтованих умов страхування для кожного клієнта,
Кількість цифрових каналів обслуговування клієнтів страхових компаній	Використання мобільних застосунків, онлайн-платформ, веб-сайтів, чат-ботів, тощо
Надійність та безперервність роботи онлайн-сервісів	Час економії часу на оформлення страхових полісів, відшкодування збитків від страхових подій
Кількість кібератак на страхові компанії	Надійність захисту ІТ-систем, персональних даних клієнтів
Відсоток персоналу, що пройшли курси підвищення кваліфікації з цифрової грамотності та кібербезпеки	Рівень цифрових навичок персоналу страхових компаній та ступінь їх готовності до зниження кіберризиків
Показники	Методика розрахунку
Питома вага страхових полісів, проданих онлайн у страховому портфелі	Кількість договорів страхування укладених онлайн/ Загальна кількість укладених договорів страхування
Частка користувачів цифрових технологій страхових компаній	Кількість активних користувачів мобільних додатків, онлайн-платформ, веб-ресурсів страхових компаній/загальна кількість клієнтів страхових компаній
Частка ІТ-бюджету страхових компаній, спрямована на впровадження цифрових страхових продуктів	Частка ІТ-бюджету на впровадження цифрових страхових продуктів/Загальний обсяг ІТ-бюджету страхових компаній
Рентабельність впровадження цифрових технологій страховими компаніями	Прибуток від використання цифрових технологій страховими компаніями/Витрати на впровадження цифрових технологій
Ефективність роботи персоналу страхових компаній, що впроваджують цифрові технології	Продуктивність праці персоналу страхових компаній після впровадження цифрових технологій / Продуктивність праці персоналу страхових компаній до впровадження цифрових технологій
Ефективність цифрової взаємодії страхових компаній і банків	Прибуток від реалізації цифрових фінансових і страхових продуктів/Витрати на розвиток цифрової взаємодії страхових компаній і банків

Джерело: сформовано авторами

При розробленні стратегії розвитку цифрового потенціалу страхових компаній обов'язковим є врахування їх наявних і потенційних ресурсних можливостей стосовно впровадження цифрових технологій, а також визначення потреб споживачів страхових послуг та захисту їх від ризиків витоку персональних даних [15].

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі. В умовах цифрової економіки конкурентоспроможність і прибутковість діяльності страхових компаній напряму залежить від рівня впроваджуваних ними цифрових технологій. Впровадження останніх залежить від правильного оцінювання цифрового потенціалу страхових компаній, який в умовах цифровізації набуває стратегічного значення. Від розміру цифрового потенціалу та ефективності його використання залежить прискорення цифровізації основних бізнес-процесів страхових компаній та задоволення зростаючого попиту споживачів на цифрові страхові продукти. При оцінюванні цифрового потенціалу обов'язково треба враховувати дію закону економії часу при оформленні полісів страхування онлайн, отриманні страхового відшкодування у разі настання страхового випадку, зменшенні рутинних завдань для співробітників страхових компаній.

Оцінювання цифрового потенціалу дає змогу відслідкувати вплив цифровізації на структуру страхового портфеля, реакцію клієнтів та зміну моделей страхового бізнесу в контексті використання цифрових технологій таких як великі дані (Big Data), чат-боти, штучний інтелект, інтернет речей, телематика тощо. В умовах невизначеності і ризиків, спричинених війною, зростанням кількості і частоти кібератак страхові компанії повинні збільшувати свій цифровий потенціал в напряму протистояння кіберзагрозам і прискорення розвитку ринку кіберстрахування.

Література

1. Braun A., Jia R. InsurTech: Digital technologies in insurance. *Geneva Pap Risk Insur Issues Pract*, 2025, Vol. 50, pp. 1–7. DOI: <https://doi.org/10.1057/s41288-024-00344-x>
2. Fritzscht S., Scharner P., Weib G. Estimating the relation between digitalization and the market value of insurers. *Journal of Risk and Insurance*. 2021. Vol. 88(3), pp. 529–567. DOI: <https://doi.org/10.1111/jori.12346>
3. Татаринцева Ю.Л., Строков Є.М. Сучасні інформаційні технології у страхуванні: аналіз переваг і недоліків. *Вісник НТУ «ХПІ»*. 2023. № 5. С. 80–83. DOI: <https://doi.org/10.20998/2519-4461.2023.5.80>
4. Пшенична М.В. Технології штучного інтелекту в страховій індустрії України: аналіз тенденцій та перспективи розвитку. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2023. № 6(06). С. 92–96. DOI: <https://doi.org/10.32782/dees.6-17>
5. Борисюк О., Дацюк-Томчук М. Позитиви та проблеми впровадження цифрових технологій в страховій діяльності. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 68. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-35>
6. Другова В. Інноваційні підходи до страхового менеджменту в умовах цифрової трансформації. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 66. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-123>
7. Дубина М., Козлянченко О. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. № 3(19). С. 21–32. DOI: [10.25140/2411-5215-2019-3\(19\)-21-32](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-3(19)-21-32)
8. Мельничук І. І., Чаплінська В. В. Ресурсний потенціал страховика в сучасних умовах ведення діяльності. *Бізнес Інформ*. 2023. № 11. С. 279–285. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-11-279-285>
9. Балахонова О. В. Узагальнення складових економічного потенціалу підприємства і механізм його розвитку. *Ринкова економіка: сучасна теорія і*

практика управління. 2021. Т.20. №(2(48)). С. 98–115. DOI: [https://doi.org/10.18524/2413-9998.2021.2\(48\).243683](https://doi.org/10.18524/2413-9998.2021.2(48).243683)

10. Савченко Т. В. Основні підходи до визначення сутності потенціалу підприємства. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Вип. 6 (17) 2018. С. 325–330 https://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/17_2018/59.pdf

11. Катерняк О. В. Сутність та етапи розвитку електронного страхування в Україні. *Економіка. Фінанси. Право*. 2024. № 7. С. 47 – 54. DOI: <https://doi.org/10.37634/efp.2024.7.9>

12. Парубець О. М., Подоляк О.Л. Розвиток цифрового потенціалу страхового ринку України в умовах цифрової економіки. Сучасні перспективи розвитку обліку, фінансів, економіки, управління, права та інженерії : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (5-6 грудня 2024 р., м. Запоріжжя). С. 185 – 187. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/25459>

13. Haryanti T, Rakhmawati N, Subriadi A. The Extended Digital Maturity Model. *Big Data and Cognitive Computing*. 2023. Vol. 7. No. 17. Pp. 10–33. DOI: <https://doi.org/10.3390/bdcc7010017>

14. Insurance by Cardemini. <https://www.capgemini.com/gb-en/industries/insurance/>

15. Парубець О., Подоляк О. Трансформація механізму функціонування та розвитку страхового ринку в умовах цифровізації економіки. *Проблеми і перспективи економіки та управління*, 2024 № 2(38). С. 165–176. [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2024-2\(38\)-165-176](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2024-2(38)-165-176)

References

1. Braun, A. and Jia, R. (2025), “InsurTech: Digital technologies in insurance”, *Geneva Pap Risk Insur Issues Pract*, vol. 50, pp. 1–7. <https://doi.org/10.1057/s41288-024-00344-x>

2. Fritzs, S., Scharner, P., and Weib G. (2021), “Estimating the relation between digitalization and the market value of insurers”, *Journal of Risk and Insurance*, vol. 88(3), pp. 529–567. DOI: <https://doi.org/10.1111/jori.12346>.

3. Tataryntseva, Yu. and Stokov, Ye. (2023), “Modern Information Technologies in Insurance: Analysis of Advantages and Disadvantages”, *Bulletin of NTU “KhPI”*, vol. 5, pp. 80–83. DOI: <https://doi.org/10.20998/2519-4461.2023.5.80>

4. Pshenchyna, M. V. (2023), “AI Technologies in the Insurance Industry of Ukraine: Trends Analysis and Development Prospects”, *Digital Economy and Economic Security*, vol. 6(06), pp. 92–96. DOI: <https://doi.org/10.32782/dees.6-17>

5. Borysiuk, O. and Datsyuk-Tomchuk, M. (2024), “Pros and problems of implementation of digital technologies in insurance activities”, *Economy and Society*, vol. 68. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-35>

6. Druhova, V. (2024), “Innovative Approaches to Insurance Management under Digital Transformation”, *Ekonomika ta suspilstvo*, vol. 66. DOI: [10.32782/2524-0072/2024-66-123](https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-123)

7. Dubyna, M., and Kozlianchenko, O. (2019), “Conceptual aspects of the study of the essence of digitalization and its role in the development of modern society”, *Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia*, vol. 3(19), pp. 21–32. DOI: [10.25140/2411-5215-2019-3\(19\)-21-32](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-3(19)-21-32)

8. Melnychuk, I. I. and Chaplinska, V. V. (2023), “Resource Potential of the Insurer in the Modern Business Conduct”, *Biznes Inform*, vol. 11, pp. 279–285. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-11-279-285>

9. Balakhonova, O. V. (2021), “Generalization of the components of economical potential enterprise and mechanism development in it sphere”, *Market Economy: Modern Management Theory and Practice*, vol. 20, no. 2(48), pp. 98–115. DOI: [https://doi.org/10.18524/2413-9998.2021.2\(48\).243683](https://doi.org/10.18524/2413-9998.2021.2(48).243683)

10. Savchenko, T.V. (2018), “The main approaches to defining the essence of enterprise potential”, *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia*, vol.

6(17), pp. 325–330, available at: https://www.easterneurope-bm.in.ua/journal/17_2018/59.pdf (Accessed 11 June 2025).

11. Katerniak, O. (2024), “Essence and stages of e-insurance development in Ukraine”, *Economics. Finance. Law*, vol. 7, pp. 47 – 54.

12. Parubets, O. and Podoliak, O. (2024), “Developing the digital potential of the Ukrainian insurance market in the digital economy”, *Suchasni perspektyvy rozvytku obliku, finansiv, ekonomiky, upravlinnia, prava ta inzhenerii: materialy Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii* [Modern perspectives of accounting, finance, economics, management, law and engineering: materials of the International scientific and practical conference], Zaporizhzhia, Ukraine, 5-6 December 2024, pp. 185 – 187.

13. Haryanti, T, Rakhmawati, N, and Subriadi, A. (2023), ‘The Extended Digital Maturity Model’, *Big Data and Cognitive Computing*, vol. 17, pp. 10–33. DOI: <https://doi.org/10.3390/bdcc7010017>

14. Insurance by Cardemini (2025), available at: <https://www.capgemini.com/gb-en/industries/insurance/> (Accessed 11 June 2025).

15. Parubets, O., and Podoliak, O. (2024), “The transformation of the functioning and development mechanism of the insurance market in the context of the digitalization of the economy”, *Problems and Prospects of Economics and Management*, vol. 2(38), pp. 165–176. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2024-2\(38\)-165-176](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2024-2(38)-165-176).

Стаття надійшла до редакції 24.06.2025 р.