

## ВПЛИВ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА РОЗВИТОК СТРАХОВОГО РИНКУ

Стрімке поширення технологій штучного інтелекту (ШІ) у різних сферах економічної та соціальної діяльності визначає глобальну тенденцію цифровізації бізнес-процесів. Ця тенденція активно впливає й на страхову галузь, де інтеграція алгоритмів машинного навчання, систем прогнозування ризиків та автоматизованих інструментів андеррайтингу дозволяє підвищувати ефективність операційної діяльності, оптимізувати витрати та покращувати якість обслуговування клієнтів. З огляду на зростаючу роль ШІ в економіці та фінансовому секторі, дослідження його впливу на розвиток страхового ринку України є актуальним, оскільки дозволяє оцінити можливості впровадження інноваційних рішень та визначити потенційні виклики для учасників ринку.

Розвиток технологій штучного інтелекту (ШІ) зумовлює суттєві зміни у функціонуванні страхових ринків. Аналітичні дані Precedence Research свідчать про динамічне зростання глобального ринку застосування ШІ в страхуванні: з 6,11 млрд дол. США у 2023 році його обсяг прогнозовано збільшиться до понад 141 млрд дол. у 2034 році (рис. 1) [1]. Така динаміка засвідчує не лише поступове посилення ролі інтелектуальних технологій у трансформації страхових продуктів і бізнес-процесів, але й відображає зростання їхнього стратегічного значення для підвищення операційної ефективності, точності ризик-менеджменту та загальної конкурентоспроможності страхових компаній.

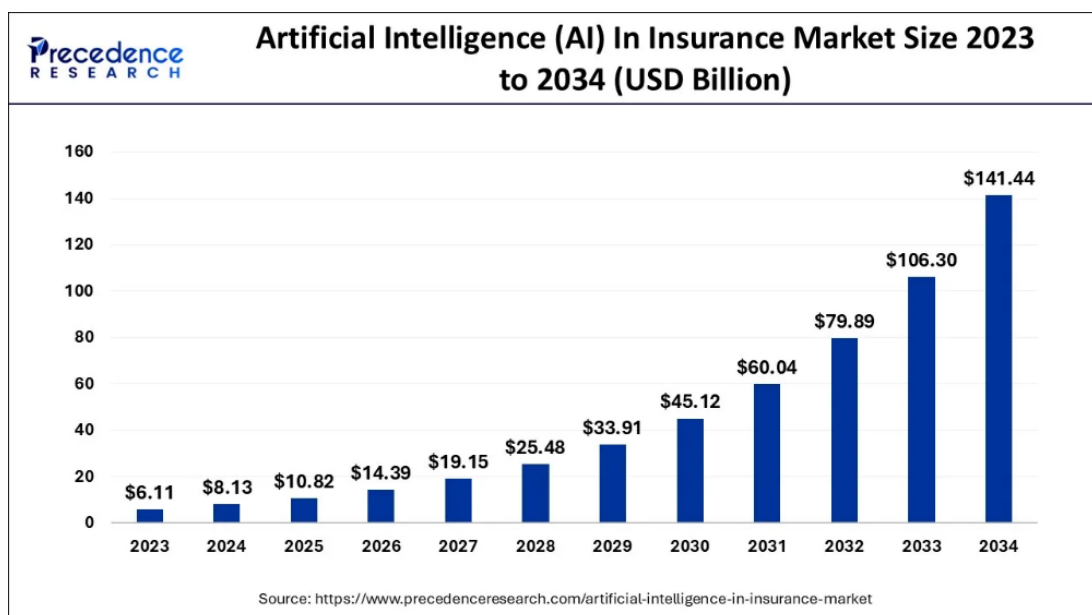


Рис. 1. Прогнозована динаміка обсягу світового ринку застосування штучного інтелекту в страхуванні (2023–2034 рр.), млрд дол. США.

Джерело: [1]

**«Сучасна фінансова політика України: проблеми та перспективи»**

Ключові технологічні рушії, що визначають цей динамічний ріст та їхній прогнозований вплив на сукупний річний темп зростання (CAGR) страхового ринку, систематизовано в Таблиці 1.

Таблиця 1.

**Ключові технологічні рушії зростання ринку ІІІ у страхуванні**

Рушій	Очікуваний вплив на CAGR (%)	Терміни впливу
Модернізація основних систем із пріоритетом на хмарні технології	+8,2%	Середньостроково (2–4 роки)
Стрімке зростання страхування на основі використання або інтегрованих продуктів	+7,8%	Короткостроково (≤ 2 роки)
Регуляторний тиск на цифрову обробку заявок без ручного втручання	+6,5%	Середньостроково (2–4 роки)
Надперсоналізований андеррайтинг на основі генеративного ІІІ	+5,9%	Довгостроково (≥ 4 роки)
Оцінка ризиків майна за комп'ютерним зором із аерофотознімків	+4,1%	Середньостроково (2–4 роки)
Виявлення та запобігання страхових шахрайств на основі ІІІ	+3,1%	Короткостроково (≤ 2 роки)

Джерело: [2].

Хоча ця статистика відображає глобальний ринок, вона вказує та описує основні стратегічні напрями використання технологій ІІІ, освоєння яких є критично важливим для розвитку, інтеграції українського страхового сектору в європейський простір та підтримки його конкурентоспроможності.

Аналіз даних свідчить, що найбільший вплив на ринок матимуть фундаментальні, довгострокові трансформації. Зокрема, це модернізація основних систем із пріоритетом на хмарні технології (+8.2%) [2], що є необхідною умовою для забезпечення масштабованості та гнучкості ІТ-архітектури, здатної ефективно обробляти великі масиви даних для алгоритмів штучного інтелекту. Другим ключовим вектором, який суттєво змінює саму бізнес-модель, є стрімке зростання страхування на основі використання або інтегрованих продуктів (+7.8%) [2], що дозволяє створювати високоперсоналізовані та контекстуально релевантні пропозиції для клієнтів у реальному часі, посилюючи конверсію та лояльність. Ці фундаментальні зміни відбуваються на тлі загальної цифровізації українського бізнес-середовища, де хмарні технології використовують близько 28% компаній, а ІІІ – понад 24%, формуючи технологічну базу для інновацій і у фінансових послугах [3].

Водночас, інтелектуальні технології також активно виступають рушієм системних змін у процесному секторі. Технології ІІІ інтегруються в усі ключові бізнес-функції – від розроблення продуктів до врегулювання претензій. За даними дослідження KPMG, саме страхові та фінансові послуги демонструють найвищі темпи впровадження ІІІ серед усіх галузей економіки, що підкреслює стратегічну важливість інтеграції в ключові бізнес-функції [4].

Одним із ключових векторів цифрової трансформації є вдосконалення взаємодії з клієнтами. Більшість компаній, що вже інтегрували ІІІ, зосереджують

інвестиції на сервісних рішеннях, зокрема чат-ботах. Ці інструменти дозволяють автоматично збирати інформацію про клієнтів і оперативно відповідати на їхні запити, а також надавати персоналізовані рекомендації щодо страхових продуктів. Аналітичні огляди демонструють, що найефективніші чат-боти охоплюють широкий спектр функцій – від управління продуктами та маркетингу до андеррайтингу, продажу, супроводу полісів і врегулювання претензій [4].

Наступним важливим вектором трансформації є підвищення точності андеррайтингу та оцінки ризиків. Алгоритми ШІ обробляють значно ширший спектр даних, ніж традиційні методи, що сприяє формуванню точніших котирувань і рішень щодо страхування [4]. Машинне навчання та обробка природної мови забезпечують автоматизацію андеррайтингових процедур, зменшуючи часові витрати та підвищуючи об'єктивність оцінювання.

В Україні автоматизований андеррайтинг впроваджує, зокрема, компанія «Арсенал Страхування». Компанія використовує цифрові інструменти для попереднього аналізу заявок, автоматичної перевірки клієнтських даних і виявлення можливих неточностей, що дозволяє швидше ухвалювати рішення щодо ризику [5]. Крім того, системи аналізують інформацію про попередні страхові випадки та типові моделі поведінки клієнтів, завдяки чому оцінювання ризиків стає більш послідовним і передбачуваним [5].

Ще одним суттєвим напрямом застосування ШІ є трансформація процесів врегулювання претензій. Інтелектуальні системи забезпечують автоматизований аналіз великих масивів відкритих заяв, що сприяє переходу від традиційної реактивної моделі роботи зі збитками до проактивного підходу, орієнтованого на їх попередження та мінімізацію [4]. В Україні темпи впровадження таких рішень також зростають: зокрема, компанія «Арсенал Страхування» використовує технології дистанційної оцінки пошкоджень на основі зображень, що підвищує швидкість та об'єктивність прийняття рішень [5]. Важливу роль відіграють і системи виявлення страхового шахрайства, у межах яких аналітичні алгоритми ідентифікують нетипові або потенційно ризикові моделі поведінки.

Використання інноваційних цифрових рішень дає змогу страховикам оптимізувати свої внутрішні процеси, зменшити операційні витрати, впроваджувати нові продукти та покращувати клієнтський сервіс [6; 7].

Водночас застосування цих технологій супроводжується певними викликами та ризиками. Алгоритми не здатні повністю замінити людський досвід і прийняття рішень, особливо у складних або нестандартних ситуаціях, що створює потребу в експертному контролі. Крім того, автоматизація процесів може супроводжуватися технічними збоями, упередженістю моделей, обмеженням прозорості рішень, ризиками, пов'язаними з захистом персональних даних, а також етичними питаннями, зокрема потенційною дискримінацією чи несправедливістю алгоритмічних рішень [8]. Ці фактори підкреслюють важливість збалансованого впровадження, де технологічні інновації інтегруються у наявні бізнес-процеси, а люди залишаються ключовим елементом управління ризиками та контролю якості.

За даними опитування компанії Cognizant, лише половина керівників страхових компаній оцінює технології як «надзвичайно» або «дуже важливі» для

успіху організації, що є найнижчим показником порівняно з іншими секторами, такими як фінансові послуги, охорона здоров'я та виробництво. Прогноз на найближчі роки демонструє обережність: лише 36% керівників передбачають високий рівень значущості цих технологій для бізнесу [4]. Це свідчить не лише про недостатню готовність інфраструктури, а й про об'єктивні страхи, пов'язані з ризиками, складністю інтеграції нових систем у роботу компаній та потенційними етичними викликами.

Таким чином, трансформація страхових ринків під впливом штучного інтелекту демонструє чітку двовекторну динаміку. З одного боку, ключові рушії зростання, такі як модернізація основних систем із пріоритетом на хмарні технології та розвиток страхування на основі використання, є переважно стратегічними та інфраструктурними передумовами, що створюють необхідну базу для масштабованого впровадження ШІ. З іншого боку, інтелектуальні технології забезпечують системні зміни в основних бізнес-функціях, включаючи оптимізацію взаємодії зі споживачами через чат-боти, підвищення точності андеррайтингу завдяки аналізу розширених масивів даних, а також трансформацію врегулювання претензій і виявлення шахрайства. Незважаючи на значний потенціал, впровадження технологій штучного інтелекту ускладнюється викликами, пов'язаними з необхідністю експертного контролю, ризиками упередженості моделей та питаннями захисту персональних даних.

#### ДЖЕРЕЛА

1. Artificial Intelligence (AI) In Insurance Market Size. URL: <https://www.precedenceresearch.com/artificial-intelligence-in-insurance-market> (дата звернення: 29.11.2025)
2. AI In Insurance Market Size, Trends & Competitive Landscape. URL: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/ai-in-insurance-market> (дата звернення: 29.11.2025)
3. Використання хмарних технологій. URL: <https://dev.ua/news/khmarni-tekhnologii-vykorystovuiut-blyzko-28-vsikh-ukrainskykh-biznesiv-a-shi-ponad-24-shcho-shche-pokazuie-sotsdoslidzhennia-1740215422> (дата звернення: 29.11.2025)
4. Вплив технологій штучного інтелекту на розвиток страхування. Приклади застосування AI. URL: <https://forinsurer.com/news/23/06/08/42740> (дата звернення: 29.11.2025)
5. Як штучний інтелект допомагає українським страховим компаніям. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2025/06/03/158257290/> (дата звернення: 29.11.2025)
6. Кужелев М.О., Нечипоренко А.В. Вплив FinTech на діяльність страхових компаній на фінансовому ринку України. *Європейський науковий журнал Економічних та Фінансових інновацій*. 2025. №1(15). С. 430–438.
7. Nechyporenko A., Sulyma M., Ovcharuk S., Leontieva M. The impact of innovation on the financial architecture of the national economy. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*. 2025. №5(64). pp. 397–412.
8. Ризики штучного інтелекту в страхуванні можуть стати значними і неочікуваними для страховиків. URL: <https://www.fin.org.ua/news/1520410> (дата звернення: 29.11.2025)