

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-74-17>

УДК 336.22:658

ПЛАТФОРМАТИЗАЦІЯ СТРАХОВОГО БІЗНЕСУ ЯК ІНСТРУМЕНТ УДОСКОНАЛЕННЯ СТРАХОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В УКРАЇНІ

PLATFORMIZATION OF THE INSURANCE BUSINESS AS A TOOL FOR IMPROVING INSURANCE MANAGEMENT IN UKRAINE

Борисюк Олена Володимирівнакандидат економічних наук, доцент,
Волинський національний університет імені Лесі Українки
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9411-4118>**Петриняк Андрій Ярославович**кандидат економічних наук, доцент,
Луцький інститут розвитку людини Університету «Україна»
ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0188-6184>**Borysiuk Olena**

Lesya Ukrainka Volyn National University

Petrynyak Andriy

Lutsk Institute of Human Development University "Ukraine"

Стаття присвячена платформатизації страхового бізнесу, яка стає ключовим чинником підвищення ефективності системи внутрішнього контролю в умовах цифрової трансформації. Сучасні цифрові платформи дозволяють страховим компаніям автоматизувати процеси укладання договорів, розрахунку ризиків, виплат страхових відшкодувань, а також покращити клієнтський сервіс через чат-боти, мобільні додатки та онлайн-кабінети. Крім того, платформи забезпечують інтеграцію з банками, сервісами електронної ідентифікації та державними реєстрами, що відкриває нові можливості для розвитку страхових продуктів і їх персоналізації. У системі страхового менеджменту платформи виступають не лише як технічний інструмент, а як стратегічний ресурс. Вони дозволяють приймати управлінські рішення на основі даних, забезпечують прозорість операцій та контроль ризиків у режимі реального часу. Це особливо важливо для українського ринку, який переживає етап адаптації до нових викликів та міжнародних стандартів.

Ключові слова: бізнес-процеси страхової компанії, страхування, страховий менеджмент, цифрові технології, цифрові платформи, цифровізація страхування, фінанси страховика.

In the current conditions of digital transformation of the economy, platformization is becoming a key trend in the development of the insurance business. Platformization is the process of insurance companies transitioning to the use of digital platforms that integrate services, client interaction, analytics and management in a single digital environment. It contributes to increasing the efficiency of insurance management, which is critically important for the development of the industry in Ukraine. The article is devoted to the platformization of the insurance business, which is becoming a key factor in increasing the efficiency of the internal control system in the conditions of digital transformation. Modern digital platforms allow insurance companies to automate the processes of concluding contracts, calculating risks, paying insurance claims, as well as improving customer service through chatbots, mobile applications and online offices. In addition, platforms provide integration with banks, electronic identification services and state registers, which opens up new opportunities for the development of insurance products and their personalization. In the insurance management system, platforms act not only as a technical tool, but also as a strategic resource. They allow for data-driven management decisions, transparency of operations, and real-time risk control. This is especially important for the Ukrainian market, which is undergoing a stage of adaptation to new challenges and international standards. Thus, the introduction of digital technologies allows insurance companies to improve and accelerate the processes of issuing insurance policies. Online platforms and electronic documents simplify the process of issuing policies and allow customers to independently choose and pay for the necessary

types of insurance without leaving their homes. In general, the platformization of the insurance business in Ukraine is an important stage in the development of the industry, which opens up new horizons for insurers and consumers. It requires a comprehensive approach, including technological innovation, adaptation to the changing regulatory environment, and a focus on customer needs.

Keywords: business processes of an insurance company, insurance, insurance management, digital technologies, digital platforms, digitalization of insurance, insurer's finances.

Постановка проблеми. У сучасних умовах діджиталізації економіки страховий бізнес стикається з необхідністю трансформації своїх операційних моделей. Традиційні підходи до управління страховими компаніями вже не забезпечують належного рівня ефективності, прозорості та клієнтського сервісу. Платформатизація як нова форма організації бізнес-процесів на базі цифрових технологій виступає важливим інструментом удосконалення системи страхового менеджменту. Водночас, в Україні цей процес лише набирає обертів, що обумовлює потребу у науковому осмисленні його особливостей, переваг та викликів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання цифровізації страхового ринку розглядаються у працях вітчизняних і зарубіжних авторів, зокрема, цю тему розглядали такі науковці: Берко А. Ю., Бурбело О. А., Бренан С. В., Бридун І. Є. [1], Вайл П., Ворнер С., Войчак А. В., Вишневський О. А., Данніков А. В., Зведенюк С. І., Краліч І. А., Лактіонова О. Ю., Ляшенко В. В., Мандра Н. Г. [5], Лактіонова О. Ю. [5], Оніщенко В. І., Свешкіна К. Т., Шубенко І. А. [8], Юрчак О. В. [9] та інші. Віддаючи належне вченим-дослідникам, аспекти платформатизації як системної цифрової трансформації страхового менеджменту в Україні досліджені недостатньо, що зумовлює актуальність подальших наукових розвідок у цьому напрямі.

Формулювання цілей статті. Метою статті є дослідження сутності процесу платформатизації страхового бізнесу, виявлення її ключових характеристик і переваг, а також аналіз її впливу на систему страхового менеджменту в Україні.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на зростаючий інтерес до цифровізації страхового ринку, низка ключових аспектів платформатизації залишається недостатньо дослідженою. Зокрема, відсутня чітка методологія інтеграції цифрових платформ у систему страхового менеджменту в умовах українських реалій. Недостатньо вивченими є питання оцінки ефективності платформних рішень для оптимізації управлінських процесів, управління

ризиками, клієнтського досвіду та аналітики даних. Також бракує прикладних досліджень щодо правових, організаційних і технічних бар'єрів впровадження платформних моделей у вітчизняному страхуванні. Це створює потребу в подальших наукових дослідженнях та практичних напрацюваннях.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вивчення наукових праць дослідників показало, що найчастіше зустрічаються поняття цифрової економіки, інформаційних технологій, інформаційних чи цифрових платформ, цифровізації, але поняття «платформатизація» практично не досліджується і трапляється вкрай рідко.

На нашу думку, платформатизація – це шлях комунікації, коли дані однієї системи успішно інтегруються з даними іншої системи для якісної взаємодії користувачів даної платформи.

Основними аспектами платформатизації бізнесу виступають штучний інтелект, «розумні» додатки та аналітика, цифрові двійники, «розумні» пристрої, хмарні та периферійні обчислення, ефект віртуальної (доповненої) реальності. Основними компонентами цифрової платформи є учасники платформи, одиниця цінності та фільтр. Виділені компоненти повинні бути розроблені залежно від мети створення платформи та визначені для того, щоб ключова взаємодія була легкою і практично мала цінність для користувачів. Оцінювати та аналізувати категорію «платформатизація» будемо у розрізі корисності та розширення можливостей системи внутрішнього контролю у страховому бізнесі [1].

Обмін цінностями на платформі є важливою формою активності, яку можна використовувати для перевірки контрагента на ефективність діяльності компанії, ідентифікацію та контроль даних. Таке ставлення до використання компонентів цифрової платформи можна застосувати до систем контрольно-наглядових процедур, внутрішнього контролю, вдосконалення та оптимізації процедур контролю. Зокрема, пропонується впровадження єдиного цифрового середовища у страховий бізнес.

Впровадження інформаційних технологій у вигляді інформаційних платформ у діяльність страхового бізнесу передбачає зміни у багатьох бізнес-процесах та контрольних процедурах організації. Це положення призводить до розробки нових моделей процесу функціонування та проведення контролю діяльності страховика, що визначає переваги платформатизації бізнесу для внутрішнього контролю страхової організації [5, с. 203]. Схема екосистеми цифрової страхової платформи показана на рис. 1.

Як показано, цифрова страхова платформа є складною екосистемою, що об'єднує різноманітні учасники та технології для забезпечення ефективного і зручного обслуговування клієнтів. Основними компонентами цієї екосистеми є [6]:

1. Клієнти: споживачі страхових послуг, які шукають оптимальні рішення для захисту своїх активів і здоров'я. Вони можуть взаємодіяти з платформою через мобільні додатки, веб-сайти або інші цифрові канали.

2. Страхові компанії: постачальники страхових продуктів, які використовують платформу для пропозиції своїх послуг. Вони можуть налаштовувати поліси, встановлю-

вати ціни та управляти ризиками через аналітичні інструменти.

3. Технологічні партнери: компанії, що забезпечують технологічну інфраструктуру, включаючи хостинг, обробку даних, аналітику та безпеку. Вони грають ключову роль у підтримці функціонування платформи.

4. Посередники та агенти: професіонали, які допомагають клієнтам знайти оптимальні страхові рішення. Вони можуть використовувати платформу для порівняння продуктів і надання консультацій.

5. Регулятори: державні органи, які контролюють діяльність страховиків і забезпечують дотримання законодавства. Вони можуть мати доступ до даних платформи для моніторингу та аналізу ринку.

6. Аналітичні інструменти: системи, що дозволяють збирати та аналізувати дані про клієнтів, ризики та ринкові тренди. Це допомагає страховим компаніям приймати обґрунтовані рішення щодо продуктів і цін.

7. Клієнтський сервіс: служби підтримки, які надають допомогу клієнтам у вирішенні питань, пов'язаних зі страховими полісами, претензіями та іншими аспектами обслуговування.



Рис. 1. Схема екосистеми цифрової страхової платформи

Джерело: сформовано авторами

Таблиця 1

Переваги платформатизації страхового бізнесу для учасників ринку

Учасник	Переваги
Клієнт	Швидкий доступ, прозорі тарифи, менше бюрократії
Страхова компанія	Оптимізація процесів, менше витрат
Агент/брокер	Зручні CRM-системи, аналітика, автоматизація
Держава (регулятор)	Прозорість даних, контроль, електронний документообіг

Джерело: сформовано на основі [4; 5]

Таблиця 2

Основні цифрові страхові платформи в Україні

Назва платформи, рік запуску	Опис	Послуги	Особливості
Hotline.Finance, 2017	Агрегатор страхових послуг	ОСЦПВ, КАСКО, туристичне страхування	Порівняння цін, онлайн-оформлення
ARX Online, 2019	Прямий канал страхової компанії	КаСКО, медичне страхування	Підписання через Дія
RISKS.UA, 2020	Платформа для брокерів	Корпоративне та роздрібне страхування	CRM-система для агентів
VUSO Діджитал, 2018	Власна цифрова платформа	ОСЦПВ, КАСКО, подорожі	Швидке оформлення, чат-бот

Джерело: сформовано на основі [1; 7; 9]

Ця екосистема працює в синергії, забезпечуючи швидкість, зручність і прозорість у процесі отримання страхових послуг. Завдяки інтеграції новітніх технологій, таких як штучний інтелект і блокчейн, цифрова страхова платформа стає більш адаптивною до потреб користувачів та здатною реагувати на зміни в ринковому середовищі.

Основні переваги платформатизації страхового менеджменту згруповані в таблиці 1.

В Україні цифрові страхові платформи активно розвиваються, що сприяє модернізації страхового ринку та підвищенню доступності страхових послуг для споживачів. Основні цифрові страхові платформи, які працюють в Україні показано в табл. 2.

Водночас, варто відмітити, що цифрові страхові платформи в Україні продовжують розвиватися, впроваджуючи нові технології та рішення для покращення обслуговування клієнтів і підвищення ефективності бізнес-процесів.

Висновки. Таким чином, впровадження цифрових технологій дозволяє страховим компаніям покращити та прискорити процеси оформлення страхових полісів. Онлайн платформи та електронні документи спрощують процес оформлення полісів та дозволяють клієнтам самостійно обирати та оплачувати потрібні види страхування, не виходячи з дому. Вони дозволяють поліпшити якість надання послуг, підвищити задоволеність клієнтів і забезпечити конкурентоспроможність страховим компаніям.

Узагальнюючи, варто відмітити, що платформатизація страхового бізнесу в Україні є важливим етапом розвитку галузі, який відкриває нові горизонти для страховиків і споживачів. Водночас вона потребує комплексного підходу, включаючи технологічні інновації, адаптацію до змінюваного регуляторного середовища та орієнтацію на потреби клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

- Бридун І. Є. Маркетинг в страхуванні. URL: <https://prestige-ic.com.ua/storage/other/Tema07.pdf> (дата звернення: 14.03.2025).
- Борисюк О., Дацюк-Томчук М., Ліповська-Маковецька Н. Імперативи розвитку фінансового ринку України в умовах цифровізації. *Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. № 2, 2020. С. 168–176. URL: <https://echas.vnu.edu.ua/index.php/echas/article/view/593>.

3. Борисюк О. В. Фінансовий ринок України: тенденції розвитку в умовах глобальних викликів. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Випуск 2. (07), 2017. С. 239–242. URL: <http://srd.pgasa.dp.ua:8080/bitstream/123456789/1568/1/Borysiuk.pdf>.
4. Впровадження технології Pay-as-you-drive (PAYD) на страховому ринку дозволить знизити вартість КАСКО. URL: <https://forinsurer.com/news/13/07/16/29560> (дата звернення: 14.04.2025).
5. Мандра Н. Г., Лактіонова О. Ю. Необхідність цифрових технологій у бізнес-процесах страховиків. *Економічний простір*. 2020. № 154. С. 202–206.
6. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів. URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagy-ta-shliakhy-podolannia-vykly-kiv> (дата звернення: 20.03.2025).
7. Чат бот для страхової компанії. URL: <https://kwizbot.io/ua/for-industries/chatbot-for-insurance> (дата звернення: 19.03.2025).
8. Шубенко І.А. Тенденції діджиталізації на страховому ринку України. *Бізнес Інформ*. 2020. № 2. С. 273–279.
9. Юрчак О.В. Індустрія 4.0 – що це таке та навіщо це Україні. URL: <https://appau.org.ua/publications/industriya-4-0-shho-tse-taketanavishho-tse-ukrayin> (дата звернення: 22.04.2025).

REFERENCES:

1. Brydun I. Ye. Marketynh v strakhuvanni [Marketing in insurance]. Available at: <https://prestige-ic.com.ua/storage/other/Tema07.pdf> (accessed March 14, 2025).
2. Borysiuk O., Datsiuk-Tomchuk M., Lipovska-Makovetska N. (2020) Imperatyvy rozvytku finansovoho rynku Ukrainy v umovakh tsyfrovizatsii [Imperatives of the development of the financial market of Ukraine in the conditions of digitalization]. *Ekonomichnyi chasopys Skhidnoievropeiskoho natsionalnoho universytetu imeni Lesi Ukrainky – Economic journal of Lesya Ukrainka East European National University*, no. 2.
3. Borysiuk O. V. (2017) Finansovyri rynek Ukrainy: tendentsii rozvytku v umovakh hlobalnykh vyklykiv [Financial market of Ukraine: trends of development in conditions of global challenges]. *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia – Eastern Europe: Economy, Business and Management*.
4. Vprovadzhennia tekhnolohii Pay-as-you-drive (PAYD) na strakhovomu rynku dozvolyt znyzyty vartist KASKO [The introduction of Pay-as-you-drive (PAD) technology in the insurance market will reduce the cost of CASCO]. Available at: <https://forinsurer.com/news/13/07/16/29560> (accessed April 14, 2025).
5. Mandra N. H., Laktionova O. Yu. (2020) Neobkhydnist tsyfrovyykh tekhnolohii u biznes-protseсах strakhovykyv [The need for digital technologies in the business processes of insurers]. *Ekonomichnyi prostir – Economic space*, no. 154.
6. Tsyfrovizatsiia: perevahy ta shliakhy podolannia vyklykiv [Digitization: benefits and ways to overcome challenges]. Available at: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagy-ta-shliakhy-podolannia-vykly-kiv> (accessed March 20, 2025).
7. Chat bot dlia strakhovoi kompanii. [Chat bot for an insurance company]. Available at: URL: <https://kwizbot.io/ua/for-industries/chatbot-for-insurance> (accessed March 19, 2025).
8. Shubenko I. A. (2020) Tendentsii didzhytalizatsii na strakhovomu rynku Ukrainy [Digitization trends in the insurance market of Ukraine]. *Biznes Inform – Business Inform*, no. 2.
9. Yurchak O. V. Industriia 4.0 – shcho tse take ta navishcho tse Ukraini [Industry 4.0 – what is it and why is it for Ukraine]. Available at: <https://appau.org.ua/publications/industriya-4-0-shho-tse-taketanavishho-tse-ukrayin> (accessed April 22, 2025).