

УДК 336.76:005.336.6

Середа О.О., к.е.н., доцент

Київський національний університет технологій та дизайну

РОЗВИТОК ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ ТА ЦИФРОВОЇ КУЛЬТУРИ КЛІЄНТІВ У СФЕРІ СТРАХОВИХ ПОСЛУГАХ: ВИКЛИКИ ТА ІННОВАЦІЙНІ РІШЕННЯ

У сучасних умовах цифрової економіки страхові компанії стикаються з новими викликами та можливостями щодо надання фінансових послуг. Зростання кількості цифрових каналів вимагає від клієнтів високого рівня цифрової грамотності та обізнаності у фінансових питаннях. Пандемія COVID-19 прискорила цифровізацію страхових послуг, стимулюючи компанії впроваджувати онлайн-продаж полісів, дистанційне врегулювання збитків та мобільні сервіси для клієнтів. Це створило нагальну потребу у підвищенні цифрової компетентності населення для ефективного користування страхуванням у дистанційному форматі. За даними НБУ, лише близько 31% населення володіють базовими знаннями щодо фінансових продуктів та розуміють механізми їх функціонування [1, с.6]. Інтернет-страхування в Україні набуває поступового розвитку, зокрема у сфері автоцивільної відповідальності (ОСЦПВ), КАСКО та добровільного медичного страхування (ДМС). У 2024 році валові страхові премії за ризиковим страхуванням склали 47,3 млрд грн, що на 13,2% більше порівняно з 2023 роком [2]. Частка основних видів страхування (ОСЦПВ, КАСКО, ДМС) зросла до понад 72% від загального обсягу премій, що свідчить про стабільний попит на цифрові страхові продукти. Проте існують бар'єри у використанні цифрових послуг у сфері страхування, пов'язані з недостатньою фінансовою та цифровою обізнаністю клієнтів.

Нерівномірний доступ до цифрових технологій залишається однією з провідних проблем розвитку страхового ринку в Україні. Особливо це проявляється серед літніх людей та мешканців сільських територій, які часто не мають стабільного інтернет-з'єднання або сучасних цифрових пристроїв [3, 4]. Недовіра до цифрових інструментів залишається суттєвим бар'єром для розвитку онлайн-страхування в Україні. Частина населення висловлює сумніви щодо безпеки та надійності електронних страхових полісів, мобільних додатків та онлайн-платформ. Відсутність практичного досвіду користування цифровими продуктами, а також низький рівень розуміння принципів електронного страхування створюють психологічний бар'єр, який перешкоджає повноцінній взаємодії клієнтів із цифровими каналами обслуговування.

Брак цифрових компетенцій та навичок серед окремих груп населення обмежує їхню здатність ефективно користуватися онлайн-сервісами страхових компаній. Це включає базові вміння роботи з мобільними додатками, розуміння принципів електронного документообігу, використання електронного підпису та безпечних онлайн-транзакцій. Внаслідок цього клієнти часто не можуть скористатися перевагами цифрових сервісів, що знижує ефективність цифрової трансформації страхового ринку. Молодіжна аудиторія, попри високий рівень цифрової активності, стикається з низкою специфічних викликів у сфері страхових послуг. По-перше, часто бракує базових знань щодо принципів страхування, механізмів роботи полісів та управління ризиками, що обмежує ефективне користування цифровими сервісами. По-друге, недостатня фінансова обізнаність підвищує ризик неправильного оформлення полісів або недооцінки страхових умов, навіть при активному використанні мобільних додатків. По-третє, молодь часто

демонструє надмірну довіру до цифрових платформ, що у поєднанні з обмеженим досвідом може сприяти шахрайству або втратам даних. Відтак формування фінансової грамотності та цифрової культури молодіжної аудиторії є передумовою безпечного та результативного залучення до страхових послуг у цифровому середовищі.

В Україні спостерігається активний розвиток мобільних додатків та цифрових платформ у сфері страхових послуг, що є відповіддю на сучасні виклики цифрової економіки та одночасно сприяє підвищенню фінансової грамотності населення. Мобільні додатки страхових компаній, такі як myUNIQA, ORANTA Drive та MyARX, надають користувачам можливість ефективно управляти своїми страховими полісами, подавати заявки на страхові випадки та отримувати онлайн-підтримку. Інтеграція таких функцій підвищує оперативність обслуговування клієнтів і забезпечує зручність використання страхових продуктів, що, своєю чергою, сприяє формуванню довіри до страхових компаній. Цифрові платформи онлайн-страхування, зокрема Hotline.finance, Polis.ua, KIRINS та EWA, надають клієнтам можливість порівнювати пропозиції різних страхових компаній та обирати найбільш вигідні умови страхування. Такі сервіси значно підвищують доступність страхових продуктів для населення, оптимізують процес прийняття рішень та сприяють розвитку конкурентного ринку страхових послуг.

Для підвищення фінансової грамотності та цифрової культури клієнтів у сфері страхових послуг в Україні рекомендується впроваджувати наступні інноваційні заходи. По-перше, розробляти та вдосконалювати інтерактивні мобільні додатки та онлайн-платформи, які забезпечують доступ до страхових продуктів та додатково інтегрують навчальні модулі, симулятори страхових випадків та практичні інструкції для користувачів. По-друге, використовувати штучний інтелект та прогнозу аналітику для персоналізації навчального контенту та надання клієнтам рекомендацій щодо ефективного управління ризиками та оптимального використання страхових продуктів. По-третє, інтегрувати страхові сервіси з державними цифровими платформами та фінансовими екосистемами для підвищення прозорості продуктів та зміцнення довіри до онлайн-каналів обслуговування. По-четверте, застосовувати інструменти гейміфікації, чат-боти та віртуальних консультантів для залучення різних вікових та соціальних груп і забезпечення більш доступного та цікавого навчання фінансовій грамотності. Впровадження інноваційних заходів сприятиме підвищенню обізнаності населення про страхові продукти, розвитку цифрових компетенцій клієнтів та створенню умов для ефективної інтеграції громадян у цифрову економіку, що своєю чергою зміцнить конкурентоспроможність страхового ринку України.

Список використаних джерел:

1. Financial literacy, financial inclusion and financial well-being in Ukraine in 2021. Report on the results of the research. URL : https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Research_Financial_Literacy_Inclusion_Welfare_2021_en.pdf?utm_source (дата звернення 17.09.2025).
2. Огляд страхового ринку України 2024. Офіційний сайт Національної асоціації страховиків України. URL : https://nasu.com.ua/oglyad-strahovogo-rynku-ukrayiny-za-2024-rik/?utm_source (дата звернення 17.09.2025).
3. Давиденко Г. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація: монографія. Вінниця : ТВОРИ, 2023. 240 с.
4. Базові цифрові навички для людей елегантного віку. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/basic-digital-skills-for-the-elegant-age> (дата звернення 17.09.2025).