

УДК 368.013.2:004.42

**DIGITAL TRANSFORMATION OF MEDICAL EXPENSE INSURANCE:
CLIENT-CENTERED APPROACHES AND INNOVATIVE SOLUTIONS****ПЕРЕХІД ДО ЦИФРОВИХ СЕРВІСІВ У СТРАХУВАННІ МЕДИЧНИХ ВИТРАТ:
КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІ ПІДХОДИ ТА ІННОВАЦІЇ****Loginova A. / Логінова А.С.***PhD student / здобувач ступеня доктора філософії**ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-4185-3310>**Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman,**Kyiv, 54/1 Beresteysky prospect (Prospect Peremogy), 03057**Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана,**Київ, просп. Берестейський (Перемоги), 54/1, 03057*

Анотація. Визначено основні тенденції цифровізації страхування медичних витрат та роль клієнтоорієнтованих підходів у підвищенні ефективності взаємодії з клієнтами. Показано, що впровадження клієнтоорієнтованих цифрових сервісів у страхуванні медичних витрат сприяє підвищенню задоволеності клієнтів, оптимізації адміністративних процесів та індивідуалізації страхових продуктів, а також зміцнює конкурентоспроможність страховиків. Розглянуто напрями впровадження цифрових технологій у діяльність страхових компаній, зокрема розвиток електронних полісів, онлайн-врегулювання страхових випадків, телемедичні сервіси та автоматизацію взаємодії з асистуючими компаніями. Показано, що цифровізація сприяє підвищенню якості обслуговування клієнтів і прозорості процесів, водночас формуючи нові економічні виклики, пов'язані з переглядом тарифної політики та структурою витрат страховиків. Зроблено висновок, що цифрові рішення поступово трансформують ринок у напрямі створення єдиної інтегрованої моделі страхового супроводу подорожей.

Ключові слова: страхування, страхування медичних витрат; цифровізація; автоматизація; страхові технології; страховик, інноваційні платформи.

Abstract. The main trends in the digitalization of medical expense insurance and the role of client-oriented approaches in enhancing the efficiency of customer interaction have been identified. It is shown that the implementation of client-oriented digital services in medical expense insurance contributes to higher customer satisfaction, optimization of administrative processes, and the individualization of insurance products, while also strengthening the competitiveness of insurers. The study examines the key directions of introducing digital technologies into the operations of insurance companies, including the development of electronic policies, online claim settlement, telemedicine services, and the automation of interaction with assistance companies. The findings demonstrate that digitalization improves customer service quality and process transparency, while at the same time creating new economic challenges related to the revision of tariff policies and the cost structure of insurers. It is concluded that digital solutions are gradually transforming the market toward the creation of a unified and integrated model of travel insurance support.

Key words: insurance; medical expense insurance; digitalization; automation; insurance technologies; insurer; innovative platforms.

Вступ.

Цифровізація істотно трансформує фінансовий сектор України, і зокрема сегмент страхування витрат, пов'язаних з наданням допомоги (асистанс)

особам, які потрапили у скрутне становище під час здійснення подорожі який включає страхування медичних витрат. В умовах воєнного стану та зростання міжнародної мобільності громадян саме цифрові рішення відіграють вирішальну роль у забезпеченні оперативності, прозорості та доступності страхового захисту під час подорожей за кордон. Водночас подальший розвиток ринку потребує впровадження більш комплексних автоматизованих систем, здатних забезпечити ще вищий рівень ефективності процесів всередині страхових компаній та підвищити якість взаємодії з асистуючими компаніями.

Мета дослідження - проаналізувати процеси впровадження цифрових сервісів у страхуванні медичних витрат та визначити особливості клієнтоорієнтованих підходів і інновацій, що підвищують ефективність обслуговування клієнтів.

Основний текст.

У науковій літературі поняття «цифровізація» розглядається як один із нових шляхів розвитку страхового ринку, що передбачає використання комплексу сучасних технологій та телекомунікаційних систем для підвищення якості, швидкості, зручності обслуговування споживачів страхових послуг [1]. Зокрема, «для страхових компаній поняття цифрової трансформації пов'язано насамперед із впровадженням інвестицій у такі технології, як аналітика великих баз даних і машинне навчання, штучний інтелект, роботизація, доповнена реальність та Інтернет речей, які змінюють і її інфраструктуру» [2, с. 153].

Дослідники відзначають, що подальший розвиток цифровізації зумовлений формуванням цифрового суспільства, у якому ключові процеси ґрунтуються на застосуванні діджитал-технологій і автоматизованих рішень. Відтак, цифровізація в сегменті страхування медичних витрат набуває особливого значення, адже забезпечує оперативну та прозору взаємодію між страховиком, асистуючою компанією та закладом охорони здоров'я, що є критично важливим для надання допомоги під час подорожей за кордон.

Упродовж останніх років цифровізація страхового ринку України набула системного характеру. Впровадження електронних договорів, онлайн-

врегулювання страхових випадків та дистанційна ідентифікація клієнтів поступово стали стандартом роботи страховиків. Для сегмента страхування медичних витрат це означає перехід до більш зручних і швидких форм обслуговування осіб, які подорожують, зокрема можливість оформлення полісу в мобільному застосунку, отримання підтвердження покриття онлайн та автоматичного інформування асистуючої компанії у разі настання страхового випадку за кордоном.

Доцільно виділити тенденцію зростання значення даних та аналітики у прийнятті рішень щодо покриття медичних витрат. Застосування алгоритмів обробки великих даних дозволяє страховикам прогнозувати ймовірність настання страхового випадку, оцінювати ризики та формувати диференційовані страхові тарифи. Це сприяє індивідуалізації страхування медичних витрат та підвищенню економічної ефективності компаній.

Важливо відзначити, що після запровадження нового Закону України «Про страхування» від 18.11.2021 р. № 1909-IX відбувся перехід до нової класифікації договорів страхування, що створило підґрунтя для розроблення уніфікованих цифрових звітних форм [3]. Це спростило обмін даними між страховими компаніями та регулятором, однак потребує подальшої адаптації внутрішніх ІТ-систем компаній до нових вимог. На нашу думку, саме цей етап стане відправною точкою для глибшої автоматизації процесів у сфері страхування медичних витрат і поступового переходу до інтегрованих цифрових платформ.

Протягом останніх років в сегменті страхування медичних витрат в Україні простежується активне впровадження новітніх цифрових рішень, спрямованих на підвищення клієнтоорієнтованості та швидкості врегулювання страхових випадків. Серед характерних тенденцій виділимо такі:

- розширення функціоналу мобільних застосунків, що забезпечує швидкий доступ до полісу та сервісів підтримки;
- інтеграція чат-ботів та AI-консультантів для первинного супроводу клієнта;

- використання технологій геолокації для оперативного визначення найближчих медичних закладів за кордоном;
- автоматизація процесу подачі заяви на відшкодування витрат через особистий кабінет. Застрахована особа може завантажити електронні копії документів через особистий кабінет, що забезпечує прозорість процесу та скорочує час обробки звернень.

Однією з важливих тенденцій цифровізації страхування медичних витрат є орієнтація на потреби клієнта, що передбачає адаптацію страхових продуктів, сервісів та процесів до індивідуальних очікувань застрахованих осіб. Клієнтоорієнтовані підходи реалізуються через впровадження інтегрованих цифрових платформ, які забезпечують:

- оперативне оформлення полісів через мобільні застосунки та веб-портали;
- дистанційний супровід клієнта під час страхового випадку за кордоном через онлайн-консультації та AI-чатботи;
- персоналізовану інформаційну підтримку, включаючи нагадування про терміни оплати, оновлення покриття та рекомендації щодо медичних закладів;
- автоматизацію процесів відшкодування витрат, що скорочує час обробки звернень і підвищує прозорість процедур.

Застосування цифрових технологій у страхуванні медичних витрат дозволяє підвищити рівень задоволеності клієнтів, зменшити адміністративні витрати компаній і створити умови для індивідуалізації страхових продуктів, виходячи з ризик-профілю та поведінкових характеристик застрахованих осіб. Впровадження клієнтоорієнтованих цифрових сервісів стає стратегічним фактором конкурентоспроможності страховиків, оскільки дозволяє формувати довгострокові взаємовигідні відносини з клієнтами та забезпечує гнучкість бізнес-моделі у цифрову епоху.

Розвиток інновацій у сфері страхування медичних витрат посилюється завдяки співпраці страховиків із технологічними партнерами - провайдерами ІТ-рішень, банками та туристичними компаніями. Це сприяє створенню

інтегрованих цифрових платформ, у межах яких користувач може не лише оформити страховий поліс, а й отримати консультацію лікаря онлайн або викликати медичну допомогу. Такі рішення свідчать про поступовий перехід ринку від традиційної моделі страхування до цифрової моделі супроводу застрахованих осіб під час подорожей за кордон, що посилює конкурентоспроможність страховиків і підвищує якість надання допомоги клієнтам.

Також варто зазначити, що подальше впровадження цифрових технологій може зумовити перегляд підходів до формування страхових тарифів, оскільки зростання витрат на підтримку IT-інфраструктури, обслуговування клієнтів та адміністрування цифрових сервісів поступово впливає на структуру собівартості страхових послуг. Це, у свою чергу, може сприяти появі нових моделей ціноутворення та індивідуалізації страхових продуктів, орієнтованих на рівень автоматизації процесів і цифрову взаємодію з клієнтами. У результаті цифровізація перетворюється не лише на інструмент покращення сервісу, а й на чинник стратегічної трансформації економічної моделі страхового ринку загалом.

Висновки.

Цифровізація страхування медичних витрат в Україні поступово перетворюється на стратегічний чинник розвитку ринку. Вона забезпечує підвищення ефективності бізнес-процесів, розширення клієнтських можливостей і формування нових форматів взаємодії між учасниками страхового середовища. Серед важливих ознак цифровізації страхування медичних витрат виділимо: автоматизацію сервісів, інтеграцію аналітичних систем, використання AI-технологій, а також розвиток мобільних і дистанційних платформ. Подальша трансформація цього сегмента потребує удосконалення цифрової інфраструктури, посилення кіберзахисту та узгодження нормативних вимог із технологічними змінами, що стане передумовою для створення єдиної цифрової екосистеми страхового супроводу подорожей. Очікуваними тенденціями є підвищення клієнтоорієнтованості,

індивідуалізація тарифів та зростання ролі даних у прийнятті рішень, що формує основу для стратегічного розвитку страхування медичних витрат у цифрову епоху.

Література:

1. Горбачова О., Петрова А. Цифровізація страхового ринку України: основні проблеми та перспективи в умовах воєнного стану. Сталій розвиток економіки. 2025. № 2 (53). С. 29-36. URL: <https://economdevelopment.in.ua/index.php/journal/article/view/1213>
2. Фінансовий бізнес: інновації, фінтех, регулювання: міжнародна колективна монографія / за заг. ред д.е.н., проф. Л. О. Примостки / Л. О. Примостка, І. В. Краснова, В. В. Лавренюк, Л. М. Сембієва та ін. Київ : КНЕУ, 2022. 375. URL: <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1wmrd5G8Mvzxow4uoR7CVyLRPHljE-Ub6>
3. Про страхування: Закон України від 18.11.2021 р. № 1909-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>

Науковий керівник: к.е.н., доц., проф. кафедри банківської справи та страхування Кривошлик Т.Д.

Тези надіслано: 25.10.2025 г.

© Логінова А.С.