



 **КРАЇНА**  
СТРАХОВА КОМПАНІЯ

## КОРОТКА ДОВІДКА

**30** РОКІВ

НА СТРАХОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ З 1994 РОКУ



Асоційований член моторного  
(транспортного) страхового бюро  
України



Входить у топ-10  
страхових компаній України у категоріях:  
ДМС, Агрострахування, Рівень виплат  
(за даними Insurance Top)



Асоційований член “Національної  
асоціації страховиків України”

РЕЙТИНГ  
ЗА ВИДАМИ СТРАХУВАННЯ

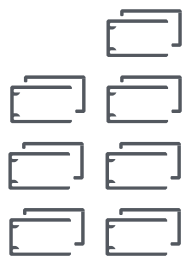
10	ДМС 10 місце
20	КАСКО 20 місце
19	ОСЦПВВНТЗ 19 місце
12	Страхування здоров'я у випадку хвороби 12 місце

РЕЙТИНГ  
СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ

3	«Рівень виплати» 3 місце
20	«Страхові платежі» 20 місце
16	«Страхові виплати» 16 місце

## ПОЗИЦІЇ НА РИНКУ

за даними журналу Insurance TOP  
за 12 місяців 2023 року



**63 199 000**

КАСКО



**136 916 000**

ОСЦПВ



**164 845 000**

Добровільне  
медичне  
страхування



**12 480 000**

Обов'язкове особисте  
страхування пасажирів та  
водіїв від нещасних випадків



**5 398 000**

Інше

**ВСЬОГО СТРАХОВИХ ПРЕМІЙ**

**402 838 000**

за даними журналу Insurance TOP  
за 12 місяців 2023 року



## НАШІ ДОСЯГНЕННЯ

### ПРОЛОНГАЦІЙ 98%

клієнти залишаються з нами на наступний період страхування

### МЕД АСИСТАНС 24/7

- власний асистанс з регіональними підрозділами та лікарями-координаторами на місцях

- централізований та регіональні колл-центри 24/7 за коротким безкоштовним номером 890

### 18 КЛАСІВ СТРАХУВАННЯ

23 ризики в межах класів страхування

8989 медичних закладів - партнерів

понад 80 СТО - партнерів

115 000

застрахованих осіб, досвід роботи з колективами від 10 до 30 000 співробітників

150 000

об'єктів страхування

## РЕГІОНАЛЬНА МЕРЕЖА



**334**

СПІВРОБІТНИКІВ



**34**

ВІДОКРЕМЛЕНИХ  
СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ



**4**

КОЛЛ-ЦЕНТРИ ТА МЕДИЧНІ АСИСТАНСИ  
У КИЄВІ, КРИВОМУ РОЗІ, ВІННИЦІ ТА ЗАПОРІЖЖІ.  
ПОСЛУГИ ДОСТУПНІ КЛІЄНТАМ ПО ВСІЙ УКРАЇНІ



## МІСІЯ КОМПАНІЇ

Надавати страховий захист клієнтам компанії на засадах безперервності, відповідальності та оперативності. Забезпечувати впевненість клієнтів в покритті можливих збитків та акціонерів в прибутковості бізнесу і зростанні вартості компанії. Створення дружньої атмосфери та почуття причетності для всіх співробітників.

## ЦІЛІ КОМПАНІЇ

Утримання провідних позицій на українському страховому ринку;  
розробка нових страхових продуктів, які максимально відповідають потребам часу та задовольнятимуть вимоги клієнтів;  
впровадження нових інноваційних рішень, які дозволяють оптимізувати процеси оформлення договорів та врегулювання збитку.



## КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ

### НАДІЙНІСТЬ

Ми своєчасно виконуємо свої договірні зобов'язання в повному обсязі перед своїми клієнтами та партнерами

### ІННОВАЦІЙНІСТЬ

Ми вивчаємо кращі світові практики, відстежуємо тенденції розвитку страхових технологій та впроваджуємо новітні технологічні рішення для підвищення рівня зручності і надійності

### ПРОФЕСІОНАЛІЗМ

Ми безперервно працюємо над розвитком професіоналізму наших співробітників і надихаємо членів нашої згуртованої команди на креативний підхід в реалізації поставлених перед нами завдань

### КОМАНДА

Люди – головний елемент Компанії. У нас працюють професіонали націлені на результат

### САМОВДОСКОНАЛЕННЯ

Ми не боїмося труднощів і ставимо перед собою амбітні цілі. Ми формуємо тенденції і задаємо темп на ринку страхування

### КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІСТЬ

В основі нашої взаємодії з клієнтами лежить філософія партнерства, що закладає основу для забезпечення найвищого в галузі рівня якості обслуговування



## МАКРОЕКОНОМІКА, ПРОГНОЗ НБУ

на кінець квітня 2024 р.

- Підприємці позитивно оцінюють свої фінансові перспективи, а міжнародні резерви держави вперше за останні місяці зростають (зросли на 18% і склали \$43.8 млрд). Головна причина — значні обсяги фінансування від міжнародних партнерів (понад \$9 млрд), що перевищили боргові виплати країни в іноземній валюті.
- Бізнес став впевненіший у довгострокових планах. Такий висновок зробив Інститут економічних досліджень та політичних консультацій в останньому опитуванні New Monthly Enterprises Survey
- Водночас викликів перед економікою та бізнесом не стає менше. НБУ погіршив річний прогноз зростання ВВП, а компанії все гостріше відчують дефіцит кадрів.
- Споживча інфляція в річному вимірі сповільнилася з 4.3% до 3.2
- НБУ знизив облікову ставку з 14.5% до 13.5%. Передумови такого рішення — послаблення цінового тиску та зниження ризиків для надходження міжнародної фінансової підтримки. Як повідомляє НБУ, зниження облікової ставки дасть змогу підтримати розвиток кредитування.



## РИНОК ПРАЦІ НА НАСТУПНІ РОКИ

Проблеми на ринку праці загострюються:

- дефіцит талантів
- мобілізація
- бажання працівників працювати віддалено
- відтік кваліфікованих кадрів за кордон
- вигорання і втома співробітників

Переважна більшість представників компаній — 72% — планують збільшувати заробітну плату у 2024 році. Крім того, 39% — підвищуватимуть бюджет на навчання та розвиток працівників і 35% — збільшуватимуть кількість співробітників. Тільки 5% респондентів скорочуватимуть персонал.



## РИНОК ПРАЦІ НА НАСТУПНІ РОКИ

Проблеми на ринку праці загострюються:

- дефіцит талантів
- мобілізація
- бажання працівників працювати віддалено
- відтік кваліфікованих кадрів за кордон
- вигорання і втома співробітників

Переважна більшість представників компаній — 72% — планують збільшувати заробітну плату у 2024 році. Крім того, 39% — підвищуватимуть бюджет на навчання та розвиток працівників і 35% — збільшуватимуть кількість співробітників. Тільки 5% респондентів скорочуватимуть персонал.

## СТРАХОВИЙ РИНОК УКРАЇНИ

У контексті воєнного стану, страховий ринок стикається з рядом викликів та можливостей.

- підвищений ризик для бізнесу та особистого майна створює підвищений попит на страхові послуги, зокрема на страхування майна та відповідальності.
- зміни в правовому середовищі вимагають швидких адаптацій з боку страхових компаній та відкривають нові можливості для розробки нових продуктів та стратегії мінімізації ризиків, що дозволить їм успішно функціонувати в умовах воєнного стану та забезпечити захист інтересів своїх клієнтів.

Таким чином, страховий ринок України в умовах воєнного стану потребує не лише уважного аналізу внутрішніх та зовнішніх факторів, але й гнучкості та інновацій для забезпечення стабільності та зростання в складних умовах.



# 1 NUMBER 1 INSURANCE IN UKRAINE

Пріоритетними задачами на дійсні продукти компанії стає формування іміджу СК. Для категорії нових продуктів, що передбачають покриття воєнних ризиків, згідно стратегії 2024-2027 років заплановано комунікаційну діяльність:

- розміщення банерної реклами в мережі Інтернет
- розміщення таргетованої реклами в соціальних онлайн медіа
- розміщення продукту на онлайн-агрегаторах
- розміщення відео та аудіо реклами в мережі Інтернет, на радіо та на загальнонаціональних телеканалах
- участь у професійних виставкових заходах та конференціях
- розміщення PR-матеріалів у національних та регіональних медіа
- популяризація страхових продуктів з воєнними ризиками шляхом створення спільних ефірів з соціальними медійними проектами

## ОРГАНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

### АТ СК «КРАЇНА»

притримується належним підходам та кращим практикам в реалізації корпоративного управління, тому Рішенням позачергових загальних зборів акціонерів Товариства були обрані члени Наглядової ради, які забезпечують та здійснюють контроль за дотриманням політик, процесів та функцій:

Комплаєнс  
Управління ризиками  
Актуарної функції  
Внутрішнього аудиту

Члени Наглядової ради визначають можливості працівників здійснювати комунікацію із керівниками, враховуючи комунікацію конфіденційним шляхом.

Виконавчим органом АТ СК «КРАЇНА» , що здійснює управління поточною діяльністю, є правління.

Три лінії захисту





## ВИЗНАЧЕННЯ СТРАТЕГІЇ

Стратегія ідеально визначає ресурси, які відповідають умовам середовища, що змінюється, особливо, ринкові, клієнтам, споживачам з метою задоволення очікувань власників підприємства. Але є поточні реалії, які впливають на формування стратегічних цілей компанії.

Соціально-політична ситуація, війна, економіка, технології – це об'єктивні реалії, змінити які неможливо, тому СК КРАЇНА загалом бачить реалізацію своєї бізнес-стратегії таким шляхом як:





## ВИЗНАЧЕННЯ СТРАТЕГІЇ

- Підвищення цінності бренду, репутації та лояльності клієнтів
- Залучення та утримання ефективних співробітників. Сучасні фахівці звертають увагу на умови праці, небайдужість до природи та навколишнього середовища, соціальні цінності, корпоративну культуру тощо.
- Розвиток стабільної страхової та етичної корпоративної діяльності (прозорість бізнесу)
- Інвестування в інноваційні рішення
- Сильна інноваційна культура та просвітницька діяльність для клієнтів та контрагентів



## СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ 2024-2027

1. Утримання та зміцнення провідних позицій компанії на українському страховому ринку для підвищення вартості акцій та отримання максимального прибутку
2. Збільшення рентабельності страхових продуктів з метою забезпечення фінансової стійкості компанії та платоспроможності
3. Розробка нових страхових продуктів, які максимально відповідають потребам часу, задовольнятимуть вимоги клієнтів, створять імідж соціально направленої компанії та забезпечать збалансованість страхового портфелю
4. Забезпечення максимально ефективного та найвищого рівня сервісу задля задоволення потреб та збереження високої довіри споживачів страхових послуг та зміцнення конкурентоздатності
5. Створення однієї з самих інноваційних страхових компаній, запровадження цифрових технологій для забезпечення іміджу високотехнологічної компанії
6. Імплементція цілей ООН в Стратегію сталого розвитку Страховика (розвиток майбутніх поколінь, захист довкілля та відповідальне використання)

## Утримання та зміцнення провідних позицій компанії для отримання максимального прибутку

- Суть цілі: Забезпечення домінуючої позиції на ринку для збільшення вартості акцій.
- Що треба зробити:
  - Провести аналіз ринку та конкурентів.
  - Розробити стратегії для утримання та збільшення частки ринку.
  - Використовувати маркетингові інструменти для підвищення впізнаваності бренду.
  - Підвищити якість надання послуг для залучення нових клієнтів та утримання існуючих.
- Показники досягнення:
  - Підвищення ринкової частки.
  - Збільшення вартості акцій.
- Відповідальні підрозділи:
  - Відділ маркетингу.
  - Відділ розвитку бізнесу.
- Заходи реагування:
  - Регулярний моніторинг ринку.
  - Корекція стратегій при зміні умов.







## Збільшення рентабельності страхових продуктів з метою забезпечення фінансової стійкості компанії та платоспроможності



- Суть цілі: Підвищення прибутковості страхових продуктів для стабільного фінансового розвитку.
- Що треба зробити:
  - Аналіз рентабельності існуючих продуктів.
  - Коригування тарифів відповідно до ризиків та ринкових умов.
  - Оптимізація витрат на надання страхових послуг.
  - Розробка нових продуктів з високою рентабельністю.
- Показники досягнення:
  - Збільшення рентабельності.
  - Підвищення платоспроможності.
- Відповідальні підрозділи:
  - Фінансовий відділ.
  - Продуктовий відділ.
- Заходи реагування:
  - Постійний контроль фінансових показників.
  - Адаптація продуктів під нові умови ринку.

## Розробка нових страхових продуктів

- Суть цілі: Введення нових продуктів, що відповідають сучасним вимогам ринку та клієнтів.
- Що треба зробити:
  - Провести дослідження ринку для визначення потреб клієнтів.
  - Розробити та протестувати нові страхові продукти.
  - Запустити нові продукти на ринок з маркетинговою підтримкою.
  - Підтримувати зворотній зв'язок з клієнтами для коригування продуктів.
- Показники досягнення:
  - Введення нових продуктів.
  - Збільшення клієнтської бази.
- Відповідальні підрозділи:
  - Продуктовий відділ.
  - Відділ маркетингу.
- Заходи реагування:
  - Оцінка потреб ринку.
  - Корекція продуктів відповідно до зворотного зв'язку.





## Забезпечення найвищого рівня сервісу

- Суть цілі: Підвищення рівня обслуговування клієнтів для збільшення їх задоволеності та лояльності.
- Що треба зробити:
  - Впровадити систему зворотного зв'язку для оцінки задоволеності клієнтів.
  - Проводити регулярні тренінги та навчання персоналу.
  - Оптимізувати внутрішні процеси обслуговування клієнтів.
  - Впровадити стандарти якості обслуговування.
- Показники досягнення:
  - Підвищення рівня задоволеності клієнтів.
  - Збільшення повторних продажів.
- Відповідальні підрозділи:
  - Відділ обслуговування клієнтів.
  - HR-відділ.
- Заходи реагування:
  - Оцінка якості обслуговування.
  - Корекція внутрішніх процесів.





## Створення однієї з самих інноваційних страхових компаній, запровадження цифрових технологій

- Суть цілі: Використання сучасних технологій для оптимізації процесів та покращення обслуговування.
- Що треба зробити:
  - Впровадити нові технологічні рішення для автоматизації процесів.
  - Розробити мобільний додаток для клієнтів.
  - Забезпечити безпеку та цілісність даних клієнтів.
  - Розробити та впровадити систему онлайн-врегулювання збитків.
- Показники досягнення:
  - Збільшення кількості клієнтів, що використовують онлайн-сервіси.
  - Підвищення ефективності внутрішніх процесів.
- Відповідальні підрозділи:
  - IT-відділ.
  - Відділ обслуговування клієнтів.
- Заходи реагування:
  - Оцінка ефективності нових технологій.
  - Вдосконалення впроваджених рішень.







# ГЛОБАЛЬНІ ЦІЛІ Сталого Розвитку

## ENVIRONMENT

- Управління екологічними ризиками:
  - Вплив зміни клімату
  - Забруднення довкілля
  - Виснаження природних ресурсів

## SOCIAL

- Стандарти корпоративно соціальної відповідальності:
  - Безпека праці
  - Гендерна рівність
  - Умови праці.
  - Інвестиції у соціальні проекти
  - Підтримка освіти

## GOVERNANCE

- Стандарти корпоративного управління:
  - Протидія корупції
  - Розкриття інформації
  - Корпоративна етика
  - Бізнес-етика



## Розвиток майбутніх поколінь, захист довкілля та відповідальне використання

### Розвитку майбутніх поколінь

- Наші прагнення: створення перспективного майбутнього для наших дітей, робимо внесок у реформування освіти в Україні, співпрацюємо з навчальними закладами задля майбутнього.
- Шляхи реалізації:
  - Інвестування в навчання працівників, спрямоване на розвиток, професійних навичок та самореалізацію
  - Сприяння розвитку молодих спеціалістів
  - Проєкти з підвищення фінансової грамотності

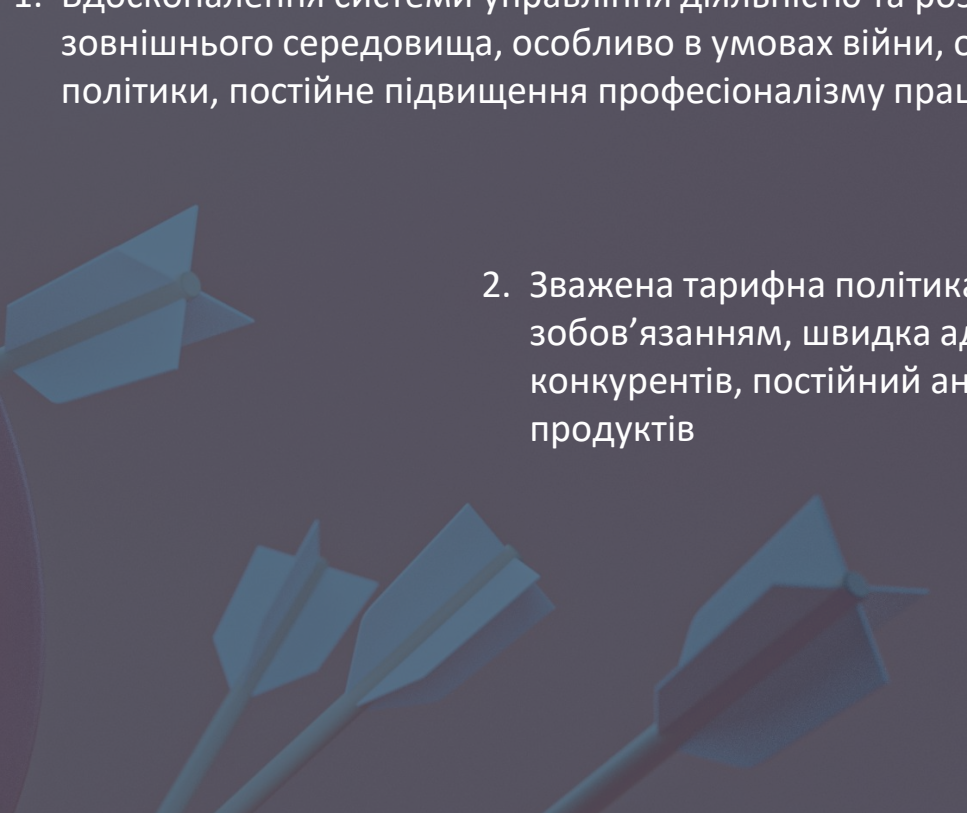
### Захист довкілля та відповідальне використання

- Наші прагнення: відповідально ставимось до використання природних ресурсів, оптимізуємо власне енергоспоживання та вплив на довкілля, здорове та якісне довкілля.
- Шляхи реалізації:
  - Зменшення використання паперових процесів
  - Зменшення використання пластикових карток.
  - Збільшення вторинної переробки.
  - Розвиток концепції «Зелений офіс»



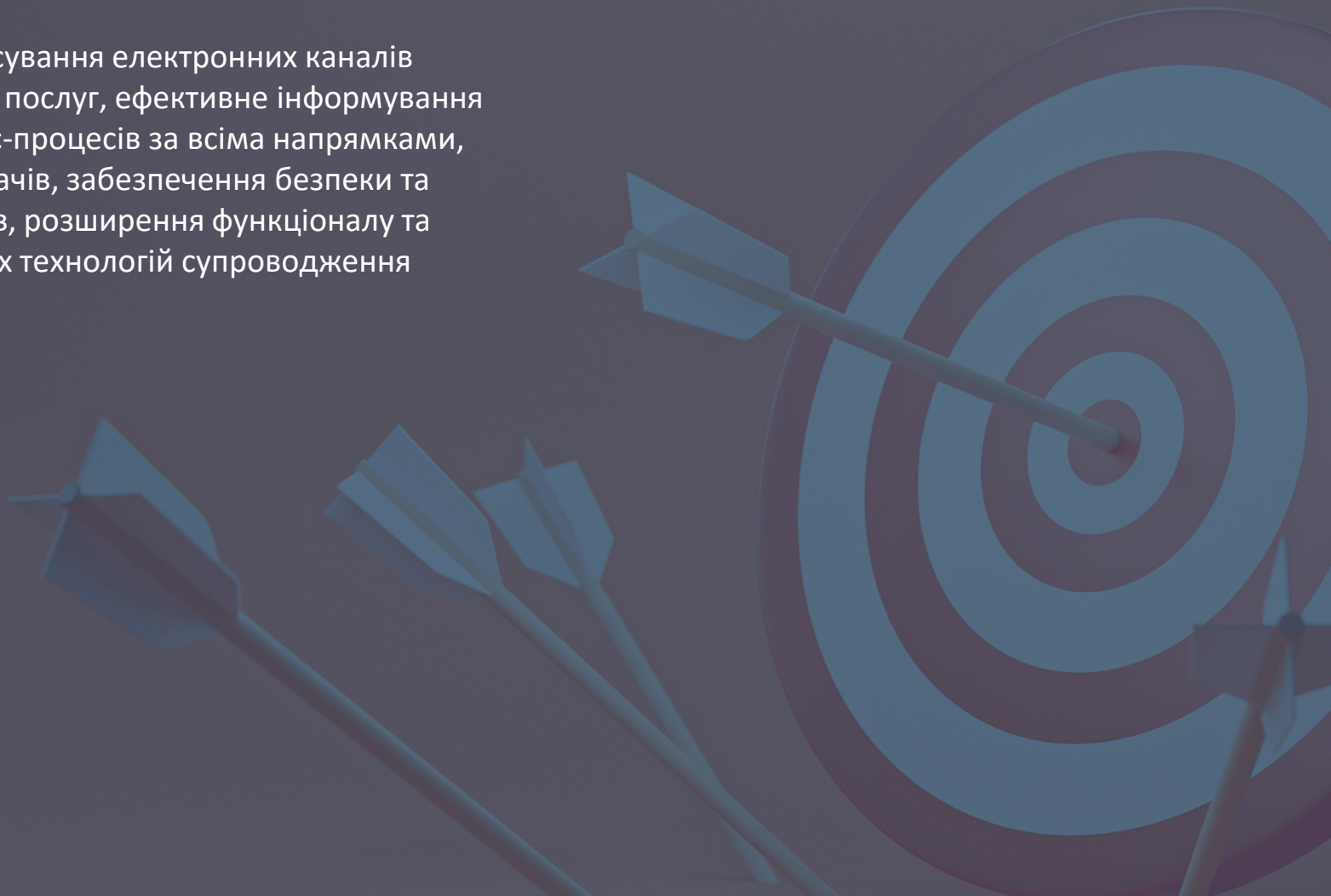


## ШЛЯХИ ДОСЯГНЕННЯ СТРАТЕГІЧНИХ ЦІЛЕЙ

- 
1. Вдосконалення системи управління діяльністю та розвитком компанії, яка здатна адаптуватися до нестабільного зовнішнього середовища, особливо в умовах війни, оптимізація витрат, вдосконалення кадрової та соціальної політики, постійне підвищення професіоналізму працівників
  2. Зважена тарифна політика, формування резервів, адекватних взятим на себе зобов'язанням, швидка адаптація до тенденцій на ринку, аналіз діяльності конкурентів, постійний андеррайтинговий контроль щодо збитковості страхових продуктів
  3. Просування та розвиток існуючих страхових продуктів, розвиток корпоративного страхування, розвиток соціально значущих видів страхування, розвиток існуючих підрозділів та підтримка агентської мережі



## ШЛЯХИ ДОСЯГНЕННЯ СТРАТЕГІЧНИХ ЦІЛЕЙ

- 
4. Забезпечення роботи всіх онлайн сервісів, застосування електронних каналів комунікації, забезпечення оцінки якості наданих послуг, ефективного інформування населення про послуги компанії, адаптації бізнес-процесів за всіма напрямками, підтримка належного рівня захисту прав споживачів, забезпечення безпеки та цілісності даних, дослідження потреб споживачів, розширення функціоналу та вдосконалення роботи Call-центрів, дистанційних технологій супроводження страхових договорів
5. Впровадження нових інноваційних рішень, які дозволяють оптимізувати процеси оформлення договорів та врегулювання збитку



## Вдосконалення системи управління діяльністю

Адаптація системи управління до нестабільного зовнішнього середовища:

- Впровадження гнучких підходів до управління.
- Використання антикризових стратегій.

Оптимізація витрат:

- Аналіз витрат компанії та виявлення можливостей для оптимізації.
- Впровадження програм економії ресурсів.

Вдосконалення кадрової політики:

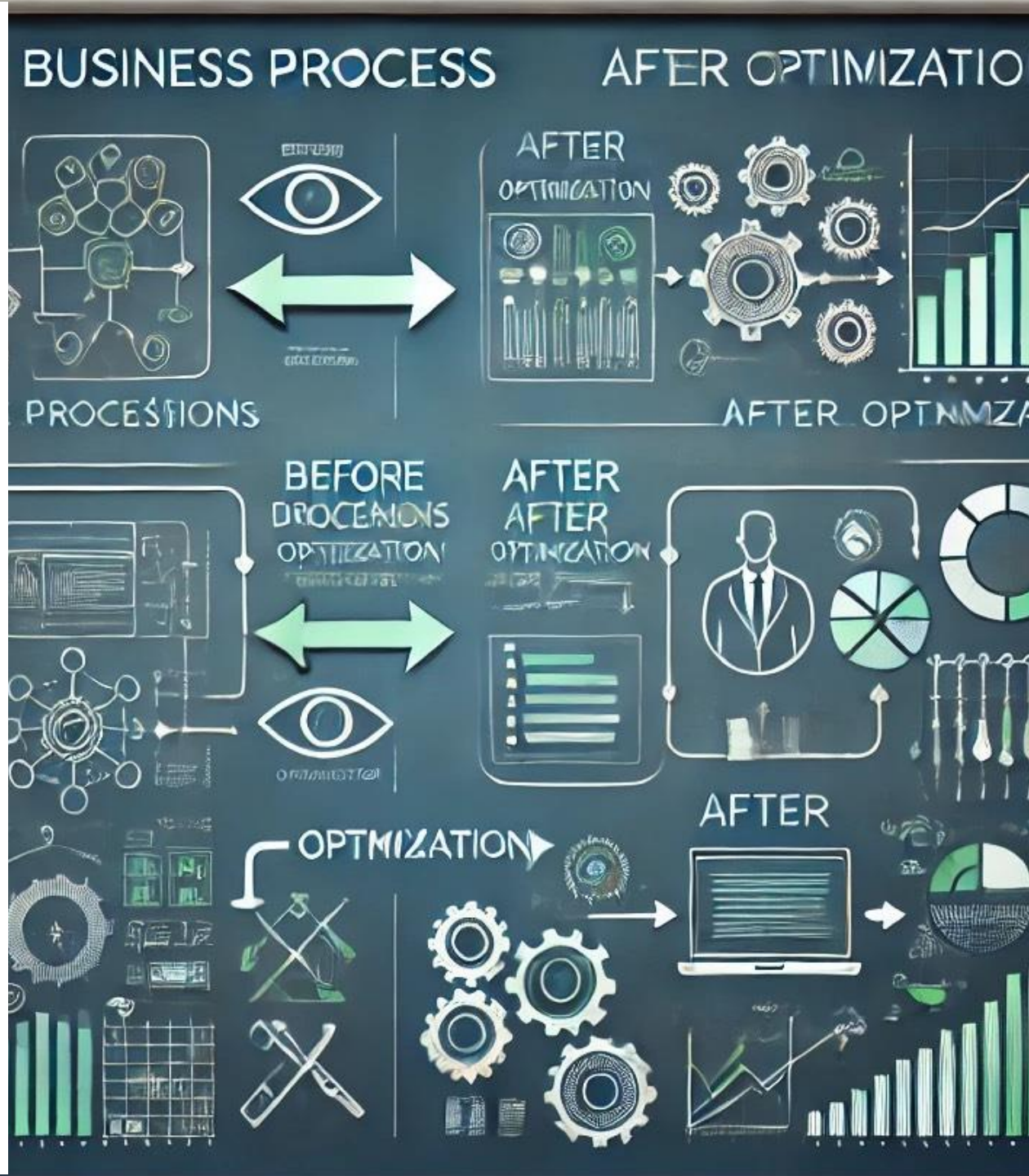
- Розробка програм навчання та розвитку працівників.
- Впровадження системи мотивації та стимулювання працівників.

Соціальна політика компанії:

- Підтримка соціальних ініціатив та проектів.
- Забезпечення комфортних умов праці для працівників.

Підвищення професіоналізму працівників:

- Організація регулярних тренінгів та семінарів.
- Впровадження системи наставництва.





Зважена тарифна політика, формування резервів, андеррайтинговий контроль щодо збитковості страхових продуктів

Розробка гнучкої тарифної політики:

- Проведення регулярного аналізу ринку для визначення оптимальних тарифів.
- Впровадження системи динамічного ціноутворення.

Формування адекватних резервів:

- Оцінка ризиків та формування резервів відповідно до них.
- Регулярний аудит резервів та їх коригування.

Аналіз ринкових тенденцій та діяльності конкурентів:

- Проведення регулярних маркетингових досліджень.
- Моніторинг діяльності основних конкурентів.

Андеррайтинговий контроль:

- Впровадження системи контролю за збитковістю страхових продуктів.
- Коригування продуктів на основі результатів андеррайтингу.





Просування та розвиток страхових продуктів, розвиток корпоративного страхування та підтримка агентської мережі

Розвиток та просування існуючих страхових продуктів:

- Розробка маркетингових кампаній для просування продуктів.
- Вдосконалення існуючих продуктів відповідно до потреб клієнтів.

Розвиток корпоративного страхування:

- Розробка спеціальних пропозицій для корпоративних клієнтів.
- Організація семінарів та тренінгів для корпоративних клієнтів.

Розвиток соціально значущих видів страхування:

- Впровадження програм страхування для соціально незахищених верств населення.
- Розробка продуктів з соціальною складовою.

Розвиток існуючих підрозділів:

- Вдосконалення внутрішніх процесів підрозділів.
- Підвищення кваліфікації працівників підрозділів.

Підтримка агентської мережі:

- Організація тренінгів та навчань для агентів.
- Впровадження системи мотивації для агентів.





## Забезпечення роботи онлайн сервісів, застосування електронних каналів зв'язку, вдосконалення роботи Call-центрів

Впровадження онлайн сервісів та електронних каналів комунікації:

- Розробка та впровадження мобільного додатку для клієнтів.
- Забезпечення безперебійної роботи онлайн сервісів.

Оцінка якості наданих послуг:

- Впровадження системи зворотного зв'язку.
- Проведення регулярних опитувань клієнтів.

Інформування населення про послуги компанії:

- Розробка та реалізація маркетингових кампаній.
- Використання соціальних мереж для комунікації з клієнтами.

Адаптація бізнес-процесів:

- Впровадження нових технологій для оптимізації процесів.
- Підвищення ефективності внутрішніх процесів.

Забезпечення захисту прав споживачів та безпеки даних:

- Впровадження системи захисту даних.
- Проведення регулярних аудитів безпеки.

Дослідження потреб споживачів:

- Проведення маркетингових досліджень.
- Аналіз результатів та адаптація продуктів відповідно до потреб.

Розширення функціоналу та вдосконалення роботи Call-центрів:

- Підвищення кваліфікації працівників Call-центрів.
- Впровадження нових технологій для покращення обслуговування клієнтів.

Дистанційні технології супроводження страхових договорів:

- Впровадження системи онлайн супроводження договорів.
- Використання електронного документообігу.



## Впровадження нових інноваційних рішень оформлення договорів та врегулювання збитку

Впровадження нових технологій для оптимізації процесів:

- Автоматизація процесів оформлення договорів.
- Використання електронного підпису.

Врегулювання збитків:

- Впровадження системи онлайн врегулювання збитків.
- Забезпечення прозорості та швидкості процесу врегулювання.

Використання інновацій для покращення обслуговування клієнтів:

- Впровадження чат-ботів для комунікації з клієнтами.
- Використання штучного інтелекту для аналізу даних та прийняття рішень.

## ВИСНОВОК

Стратегія страхової компанії "КРАЇНА" на 2024-2027 роки передбачає впровадження інновацій, оптимізацію внутрішніх процесів, підвищення якості обслуговування клієнтів та розвиток нових страхових продуктів.

Основні цілі компанії спрямовані на утримання та зміцнення позицій на ринку, підвищення рентабельності, задоволення потреб клієнтів та створення іміджу інноваційної компанії.

Шляхи досягнення цілей включають вдосконалення системи управління, оптимізацію витрат, впровадження нових технологій та розширення спектру надаваних послуг.

- Реалізація: Розробка детального плану впровадження кожної цілі, розподіл відповідальності між підрозділами, встановлення термінів виконання.
- Моніторинг: Регулярний аналіз виконання стратегічного плану, оцінка ефективності впроваджених заходів, коригування стратегії відповідно до змін на ринку та внутрішніх показників компанії.

## THE STRATEGY OF AN INSURANCE 2024-2027







[www.krayina.com](http://www.krayina.com)



Адреса центрального офісу:

Україна, 04053, м. Київ

Кудрявський узвіз, 7, поверх 9-10

тел./факс: (044) 590-48-00, 590-48-01

