

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

Кафедра фінансів

На правах рукопису

УДОТ ОЛЕКСАНДР СЕРГІЙОВИЧ

**РОЛЬ СТРАХОВИХ ПОСЕРЕДНИКІВ В РЕАЛІЗАЦІЇ
СТРАХОВОЇ ПОСЛУГИ**

Спеціальність: 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»

Освітньо-професійна програма «Фінанси і кредит»

Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:

БОРИСЮК ОЛЕНА ВОЛОДИМИРІВНА

кандидат економічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № 6
засідання кафедри фінансів
від 27.11.2024 р.

Завідувач кафедри
_____ проф. Стащук О.В.

ЛУЦЬК – 2024

Волинський національний університет імені Лесі Українки

Факультет економіки та управління

Кафедра фінансів

Другий (магістерський) рівень

Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»

Освітньо-професійна програма «Фінанси і кредит»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

«27» вересня 2023 року

ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЕКТ) ЗДОБУВАЧУ ОСВІТИ

Удот Олександр Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) Роль страхових посередників в реалізації страхової послуги

Керівник проекту (роботи) Борисюк О. В., к.е.н., доцент,
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 04.12.2024 р.

3. Мета та завдання випускної кваліфікаційної роботи (проекту) Метою роботи є узагальнення теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо визначення ролі та місця страхових посередників при реалізації страхових послуг. Завдання роботи полягають у визначенні теоретичних та практичних підходів щодо удосконалення страхового посередництва при реалізації страхової послуги.

4. Дата видачі завдання 27.09.2023 р.

АНОТАЦІЯ

Удот О. С. Роль страхових посередників в реалізації страхової послуги.

Страхові посередники – це юридичні або фізичні особи, які здійснюють посередницьку діяльність у сфері страхування, сприяючи укладенню договорів між страховиками та клієнтами.

В роботі акцентовано увагу на основних страхових посередниках, якими є страхові агенти та брокери. Страхові агенти діють від імені та в інтересах страхової компанії, пропонуючи її продукти потенційним клієнтам. Брокери, у свою чергу, представляють інтереси клієнтів, допомагаючи їм обирати найбільш оптимальні умови страхування серед пропозицій різних страховиків. Їхня діяльність регулюється відповідними законодавчими актами, які забезпечують прозорість і відповідальність посередників перед обома сторонами.

В роботі вдосконалено основні напрямки роботи страхових посередників у реалізації страхової послуги в умовах цифровізації завдяки впровадженню сучасних технологій, що підвищують швидкість і якість обслуговування. Використання онлайн-платформ, чат-ботів та аналітики даних дозволяє не лише задовольняти індивідуальні потреби клієнтів, але й формувати нові стандарти страхового сервісу, спрямовані на підвищення конкурентоспроможності галузі.

Наукова новизна дослідження полягає в комплексному аналізі змін традиційних моделей розподілу страхових послуг, що виникають унаслідок цифровізації ринку, а також виявленні ключових факторів, які сприяють успішній реалізації страхових послуг через прямих страхових посередників.

Практичне значення роботи полягає в обґрунтуванні шляхів підвищення ефективності діяльності страхових посередників у процесі реалізації страхових послуг, що сприяє вдосконаленню взаємодії між страховиками та клієнтами. Розроблені рекомендації щодо використання цифрових технологій, персоналізації страхових продуктів та підвищення рівня сервісу можуть бути

впроваджені страховими компаніями для зміцнення довіри клієнтів, збільшення обсягів страхових операцій і розширення ринкових позицій. Отримані результати також можуть слугувати основою для підготовки програм навчання посередників і розробки стратегій їхньої адаптації до змін у цифровому середовищі.

Ключові слова: страхові послуги, страхові посередники, страхові агенти, страхові брокери.

SUMMARY

Udot O. S. The role of direct intermediaries in the implementation of insurance services.

Insurance intermediaries are legal entities or individuals who carry out intermediary activities in the field of insurance, facilitating the conclusion of contracts between insurers and clients.

The work focuses on the main insurance intermediaries, which are insurance agents and brokers. Insurance agents act on behalf and in the interests of the insurance company, offering its products to potential customers. Brokers, in turn, represent the interests of clients, helping them choose the most optimal insurance conditions among the offers of various insurers. Their activities are regulated by relevant legislation, which ensures transparency and accountability of intermediaries to both parties.

The work improves the main areas of work of insurance intermediaries in the implementation of insurance services in conditions of digitalization thanks to the introduction of modern technologies that increase the speed and quality of service. The use of online platforms, chatbots and data analytics allows not only to satisfy the individual needs of customers, but also to form new insurance service standards aimed at increasing the competitiveness of the industry.

The scientific novelty of the study consists in the comprehensive analysis of changes in traditional models of distribution of insurance services that arise as a

result of the digitalization of the market, as well as in the identification of key factors that contribute to the successful implementation of insurance services through direct insurance intermediaries.

The practical significance of the work consists in substantiating ways to increase the efficiency of insurance intermediaries in the process of implementing insurance services, which contributes to the improvement of interaction between insurers and clients. The developed recommendations on the use of digital technologies, personalization of insurance products and improvement of the level of service can be implemented by insurance companies to strengthen customer trust, increase the volume of insurance operations and expand market positions. The obtained results can also serve as a basis for the preparation of training programs for mediators and the development of strategies for their adaptation to changes in the digital environment.

Keywords: insurance services, insurance intermediaries, insurance agents, insurance brokers.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СТРАХОВОГО ПОСЕРЕДНИЦТВА ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВОЇ ПОСЛУГИ.....	5
1.1. Сутність та роль страхових посередників.....	5
1.2. Сутність страхових брокерів та їх роль у реалізації страхової послуги.....	9
1.3. Роль та функції страхових агентів.....	13
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИХ ПОСЕРЕДНИКІВ ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВОЇ ПОСЛУГИ.....	18
2.1. Оцінка сучасного стану страхового посередництва за рахунок страхових брокерів.....	18
2.2. Динаміка основних показників діяльності страхових агентів.....	25
2.3. Аналіз міжнародного досвіду страхового посередництва.....	28
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СТРАХОВОГО ПОСЕРЕДНИЦТВА ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВОЇ ПОСЛУГИ	35
3.1. Проблеми функціонування страхових посередників та шляхи їх вирішення.....	35
3.2. Нові вектори розвитку вітчизняних страхових посередників.....	43
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

Актуальність теми. Роль страхових посередників у реалізації страхових послуг обумовлена зростанням конкуренції на страховому ринку. Страхові посередники, такі як брокери та агенти, виступають важливим каналом зв'язку між страховими компаніями та клієнтами, допомагаючи обрати оптимальні продукти відповідно до індивідуальних потреб. Вони також підвищують рівень обізнаності споживачів, сприяючи довірі до страхування. Завдяки своїм знанням і досвіду посередники покращують якість обслуговування, полегшуючи процес отримання й супроводу страхових послуг, що робить їхню роль ще важливішою у сучасних умовах ринку.

Вагомий внесок у дослідження питання розвитку страхового посередництва та його впливу на страховий ринок України здійснили такі відомі вчені як С. Б. Березіна, К. В. Білоус, М. В. Дубина, Н. В. Кудрявська, А. Б. Лобода, Т. В. Письменна, Р. В. Пікус, Н. В. Приказюк, М. В. Тунік, Т. О. Соболева, А. С. Шолойко та інші.

Незважаючи на теоретичну та практичну цінність накопичених наукових досліджень, існує потреба подальшого удосконалення ролі страхових посередників на страховому ринку України.

Вищезазначене обумовило вибір теми випускної кваліфікаційної роботи, її актуальність, мету і завдання.

Мета та завдання дослідження. Метою випускної кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо визначення ролі та місця страхових посередників при реалізації страхових послуг.

Досягнення визначеної мети передбачає вирішення наступних завдань:

– визначити сутність та роль прямих страхових посередників на страховому ринку України;

- визначити роль страхових брокерів при реалізації страхової послуги;
- обґрунтувати роль і функції страхових агентів в сучасних умовах;
- провести аналіз діяльності страхових посередників на вітчизняному страховому ринку;
- виявити проблеми функціонування страхових посередників в Україні;
- запропонувати та обґрунтувати перспективні напрямки вдосконалення діяльності страхових посередників в умовах сучасних викликів.

Об’єктом дослідження є процес впливу страхових посередників на виконання страхових угод.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні підходи щодо удосконалення страхового посередництва при реалізації страхової послуги.

Матеріал дослідження. Інформаційно-фактологічну основою дослідження слугувала спеціальна економічна література, законодавчі і нормативні акти з питань автотранспортного страхування, матеріали НБУ, статистичні дані інформаційно-аналітичних видань, звітні дані окремих страхових компаній, наукова монографічна література, публікації зарубіжних та вітчизняних учених у періодичних виданнях, матеріали міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференцій, Державного комітету статистики.

Наукова новизна дослідження полягає в комплексному аналізі змін традиційних моделей розподілу страхових послуг, що виникають унаслідок цифровізації ринку, а також виявленні ключових факторів, які сприяють успішній реалізації страхових послуг через прямих страхових посередників.

Практичне значення одержаних результатів. Основні положення та результати випускної кваліфікаційної роботи можуть бути впроваджені у навчальний процес при викладанні ОК «Страхування».

Апробація результатів та публікації. Теоретичні та практичні аспекти дослідження були заслухані та схвалені на ІХ Міжнародній науково-практичній конференції студентів і молодих вчених «Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та бізнесі» (24-25 квітня 2024 року, м. Київ).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СТРАХОВОГО ПОСЕРЕДНИЦТВА ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВОЇ ПОСЛУГИ

1.1. Сутність страхових посередників та їх роль в реалізації страхової угоди

Ефективний розвиток страхового ринку допомагає вирішити ряд питань соціального захисту та забезпечення громадян, оскільки специфіка страхових продуктів дозволяє профінансувати потреби населення у освіті, медичній допомозі, за наслідками нещасних випадків, а також допомогти сформувати заощадження, у тому числі для фінансування ризику старіння. Страхове посередництво є середовищем співпраці учасників страхових відносин. Ефективна робота страхових посередників лежить в основі реалізації страхових продуктів. Дані суб'єкти несуть відповідальність за задоволення попиту на страхові послуги з боку страхувальників пропозицією, яку формують страховики. Невірно обраний страховий продукт, який не відповідає вимогам страхувальника, або містить неоптимальне співвідношення ризик-дохідність для страховика порушує рівновагу функціонування страхової системи.

Страхові посередники як ключові учасники процесу реалізації страхових послуг є суб'єктами, від яких безпосередньо залежать основні показники ефективності роботи страховиків і пов'язаний з ними рівень задоволення страхувальників за сплачені послуги. Підвищення ефективності роботи страхових посередників як зв'язуючої ланки між споживачем і виробником фінансових послуг дозволить вплинути на прозорість, продуктивність та життєздатність ринку страхових послуг України, а також покращити імідж країни в очах стратегічних партнерів.

Нова редакція Закону України «Про страхування» (набув чинності з 01.01.2024 р.) визначає даних учасників ринку фінансових послуг (у перелік яких входять страховий брокер, страховий агент, перестраховий брокер, додатковий страховий агент) як осіб, що здійснюють діяльність з надання посередницьких

послуг на ринку страхування, що включає: реалізацію страхових продуктів, реалізацію перестрахових продуктів, надання інших посередницьких послуг.

Відносини між страховим брокером, страхувальником та страховиком показано у дод. А. Водночас суб'єкти страхового посередництва згідно з новою редакцією Закону України «Про страхування» згруповані в дод. Б.

Оскільки основними посередниками при реалізації страхової послуги є страховий агент і страховий брокер, у випускній кваліфікаційній роботі акцент було зроблено саме на цих основних прямих посередниках при реалізації страхової угоди. Відмінності між вказаними суб'єктами наведені у дод. В.

Механізм взаємодії страхових компаній, страхувальників та страхових посередників в Україні перебуває тільки на початковому етапі розвитку, наочно він наведений на рис. 1.1.

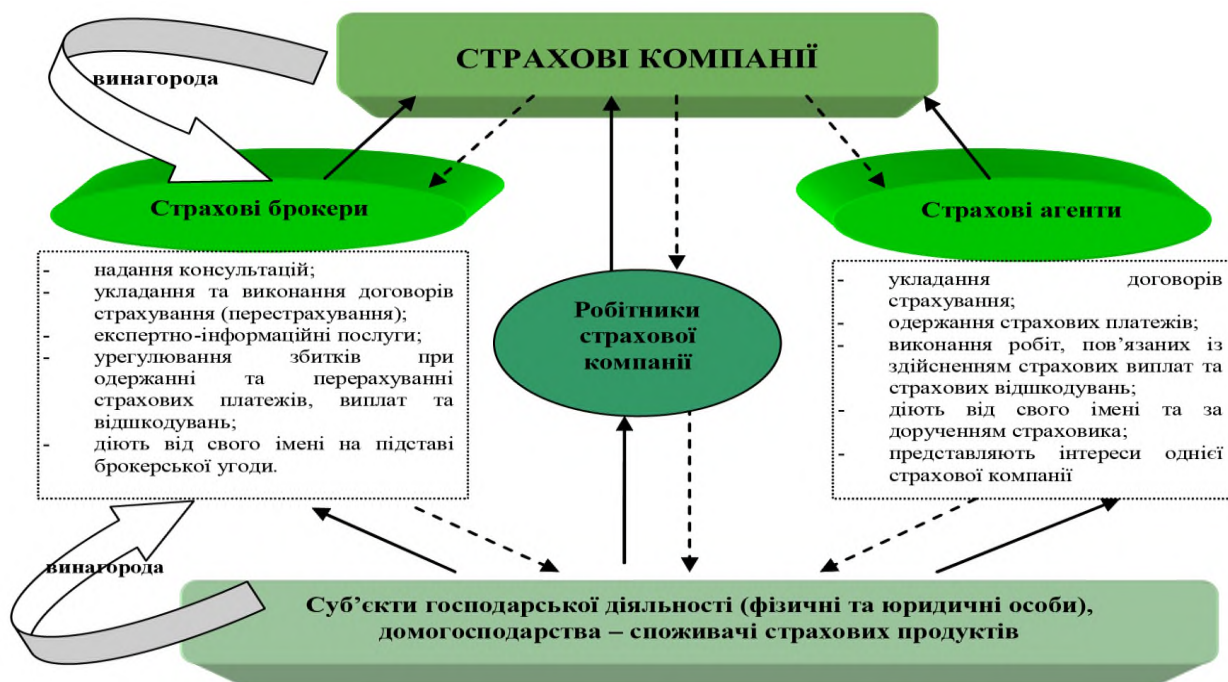


Рис. 1.1. Механізм взаємодії страхових посередників та страхових компаній на страховому ринку України

--- ➔ — страхові виплати та страхові відшкодування;
 — ➔ — страхові платежі за придбаний страховий продукт.

Примітка: побудовано на основі джерела [11]

Порівняльна характеристика функціональних особливостей посередників на вітчизняному страховому ринку показана у дод. Ж.

Дослідження сутності поняття «страхове посередництво» неможливе без розуміння його родового поняття «посередництво». Поряд з тим, посередництво безпосередньо пов'язане з суб'єктами, які здійснюють дану діяльність. Враховуючи це, необхідним, на нашу думку, є дослідження двох родових понять «посередництво» та «посередник», як такі, що є нерозривно пов'язаними один з одним. Класифікація страхових посередників в деяких європейських країнах здійснена відповідно до типів та видів показана у дод. В.

У найбільш вузькому розумінні посередництво являє собою встановлення економічних взаємин між двома чи більше особами, за посередництва третьої. Тобто поняття «посередництво» насамперед асоціюється з трьохсторонніми відносинами, при чому, посередник знаходиться посеред інших суб'єктів [22, с. 79].

Подібної точки зору дотримується і Ю. Іванов, на думку якого, посередництво являє собою діяльність певної особи, що забезпечує встановлення економічних взаємозв'язків між іншими особами [44, с.18].

Дубина М. В., Тупнік М. В., Білоус К. В., Соболева Т. О. описують страхових посередників як осіб, які надають страхові послуги та внесені до відповідного реєстру в порядку, встановленому законом, і здійснюють свою діяльність на страховому ринку, з метою отримання прибутку та задоволення потреб суб'єктів цього ринку в певних послугах.

Також поняття «посередництво» наводиться у фінансово-економічному словнику А. Г. Загороднього, де воно розглядається більш широко і визначається як форма діяльності підприємців, здебільшого у сфері надання послуг, яка реалізується задля налагоджування взаємозв'язків між різними категоріями економічних суб'єктів (виробниками-споживачами, продавцями-покупцями), метою чого є прискорення та спрощення обігу продукції, руху грошей, та інших видів ресурсів [45, с.26].

Підходи до визначення поняття «страховий посередник» згруповано в таблиці 1. 1.

Таблиця 1.1.

Підходи до визначення поняття «страховий посередник»

Автор	Визначення поняття «страховий посередник»
I. Звужений підхід	
Н. Ткаченко, О. Кривицька	Страхові посередники - це особи, за допомогою яких потенційні страхувальники змінюють свій статус на застрахованих осіб
Глосарій IAIS	Будь-яка фізична або юридична особа, яка займається страховим посередництвом (в будь-якому середовищі). Найбільш поширеними видами є незалежні посередники, які представляють покупця у відносинах із страховиком (також відомі як незалежні брокери), а також агенти (які, як правило, включають декількох агентів і субагентів), які представляють страховика
Закон України «Про страхування»	Страхова діяльність в Україні може провадитися за участю страхових посередників. Закон визначає даних учасників ринку фінансових послуг у перелік яких входять страховий брокер, страховий агент, перестраховий брокер, додатковий страховий агент, субагент.
Insuranceinfo	Страховий посередник - фізична або юридична особа, яка допомагає купувати страхові послуги. До страхових посередників відносяться страхові агенти, брокери та фінансові консультанти
II. Розширений підхід	
М. Дубина, М. Тунік, К. Білоус, Т. Соболева	Страховий посередник - особа, яка надає страхові послуги та внесена до відповідного реєстру, здійснює свою діяльність на страховому ринку з метою отримання прибутку та задоволення потреб суб'єктів цього ринку в певних послугах
Директива (ЄС) 2016/97 від 20 січня 2016 р. про реалізацію страхових продуктів	Страховий посередник - будь-яка фізична або юридична особа, окрім страхової або перестраховальної компанії або її працівників та окрім будь-якого посередника, для якого реалізація страхових продуктів є додатковим видом діяльності, яка за винагороду розпочинає або проваджує діяльність з реалізації страхових продуктів
Н. Ткаченко, О. Кривицька	Страхові посередники - це фізичні або юридичні особи, які здійснюють свою діяльність на ринку фінансових послуг та співпрацюють із компаніями зі страхування життя виключно на договірних відносинах та налагоджують страхові відносини між ними та потенційними страхувальниками
Дж. Д. Куммінс, Н. А. Доерті	Страхові посередники - учасники ринку, які задовольняють потреби страхувальників та страховиків, отримують за це компенсацію, яка включає комісійні на основі премій, виражені у відсотках від сплаченої премії, та умовної комісії на основі рентабельності, стійкості та / або обсягу бізнесу, розміщеного у страховика

Примітка: побудовано на основі джерел [43; 45]

Підсумувавши погляди науковців, можна визначити, що страхові посередники – це учасники ринку страхових послуг, що сприяють реалізації та супроводу страхових послуг за рахунок представлення інтересів покупця або продавця за визначену плату, у результаті чого здійснюється задоволення потреб суб'єктів цього ринку.

1. 2. Сутність страхових брокерів та їх роль у реалізації страхової послуги

Групою прямих страхових посередників є страхові брокери. У Законі України «Про страхування» вказано, що страховий брокер являє собою фізичну чи юридичну особу, зареєстровану як суб'єкт підприємницької діяльності, яка на підставі брокерської угоди та за винагороду, від власного імені, надає посередницькі послуги у страховій сфері [37, с. 72].

Більшість авторських визначень наведених у вітчизняній літературі є практично тотожними до визначення наданого у Законі України «Про страхування». Поряд з тим, звертає на себе увагу акцент окремих авторів на ступень інформаційного охоплення процесу страхування, з боку страхових брокерів та рівня їх професійності. Так, деякі вчені наголошують на тому, що страховий брокер маю вичерпну інформацію про стан страхового ринку. На нашу думку, дана позиція є обґрунтованою, адже однією з функцій страхового брокера є акумуляція інформації щодо стану страхового ринку, вивчення попиту та пропозиції страхових продуктів на ньому. Також, можна погодитись щодо позиції відносно того, що страховий брокер «повинен бути експертом у сфері страхування, задля забезпечення для принципала найкращих умов» [25, с. 27].

Ураховуючи види діяльності страхового брокера, можна виділити їх основну роль у посередництві на страховому ринку, яка складається з таких основних частин: головного обов'язку брокера – представляти свого клієнта; діяти як консультант клієнта, інформувати його щодо кількості та якості страхових послуг, що ним пропонуються; вести переговори від імені свого клієнта на користь свого клієнта; забезпечувати повний цикл – від розміщення ризиків до регулювання збитків при їх виникненні; розподіляти ризик та надавати гарантії щодо страхового захисту, який він повинен забезпечувати та відповідати найвищим стандартам; створювати стійку схему заохочування клієнтів [21, с. 29].

Посередницька діяльність може включати надання таких посередницьких

послуг (робіт) у страхуванні (перестрахованні) з урахуванням обмежень для брокерів - фізичних осіб-підприємців, передбачених новою редакцією Закону України «Про страхування», та брокерів-нерезидентів, передбачених «Положенням про реєстрацію страхових та перестрахових брокерів та умови провадження посередницької діяльності у сфері страхування» (табл. 1.2.).

Таблиця 1. 2.

Основні функції страхових (перестархових) брокерів, відповідно до нової редакції Закону України «Про страхування»

№з/п	Функція страхового (перестрахового) брокера
1	визначення потреб клієнта в отриманні страхових (перестрахових) послуг, аналіз ризиків та пошук прийнятних умов розміщення ризиків клієнта у страхуванні (перестрахованні);
2	рекламування та/або проведення маркетингових, рекламних та інших підготовчих заходів, спрямованих на укладання договорів страхування (перестраховання), надання інформації щодо умов договору страхування (перестраховання), включаючи надання посередницьких послуг, що не призвели до укладання таких договорів;
3	надання експертно-інформаційних та консультаційних послуг у сфері страхування (перестраховання);
4	консультавання клієнта щодо укладення договору страхування (перестраховання), діяльність, пов'язана з підготовкою, укладанням та виконанням (супроводом) договорів страхування (перестраховання);
5	укладення та виконання (супровід) договору страхування (перестраховання), оформлення документів та розрахунків щодо сплати страхової (перестрахової) премії;
6	роботи, пов'язані з виконанням (супроводом) договорів страхування (перестраховання) щодо залучення до оцінки страхового ризику та вірогідності настання страхового випадку;
7	роботи, пов'язані з виконанням (супроводом) договорів страхування (перестраховання) щодо одержання та перерахування страхових (перестрахових) виплат (відшкодувань).
8	роботи, пов'язані з виконанням (супроводом) договорів страхування (перестраховання) щодо аналізу розміру збитків, організації врегулювання збитків та оформлення необхідних документів.

Примітка: побудовано на основі джерела [38]

Однією з особливостей страхових брокерів, порівняно зі страховими агентами є порядок одержання комісійної винагороди. У вітчизняній практиці, страхові брокери можуть одержувати комісійну винагороду від клієнтів, тобто страхувальників (брокеридж), тоді як у міжнародній – здебільшого, від страховиків [44, с.77]. Винагорода страхового брокера, у випадку її сплати страховиком, пов'язана з сумою страхових платежів, а отже, страхувальник

не приймає участь у даному процесі. Принциповою відмінністю страхових брокерів від агентів також є те, що перші реалізують страхові продукти від власного імені.

Аналізуючи класифікацію страхових брокерів у різних наукових джерелах, можна зробити висновки про відсутність єдиного комплексного підходу щодо неї. Враховуючи це, запропонуємо класифікацію страхових брокерів (табл. 1.3.).

Таблиця 1. 3

Фасетна класифікація страхових брокерів

Класифікаційні ознака	Види страхових брокерів
За суб'єктами, які надають брокерські послуги	- юридичні особи (підприємства) внесені у Державний реєстр страхових та перестрахових брокерів України; - фізичні особи-підприємці, внесені до Державного реєстру страхових та перестрахових брокерів України; - зарубіжні представництва страхових брокерів в Україні
Залежно від типу операцій, які здійснює страховий брокер	- страхові брокери; - перестрахові брокери
За видами страхування	- класичні страхові брокери; - які діють у сфері особистого страхування; - які діють у сфері майнового страхування; - які діють у сфері страхування відповідальності
За спеціалізацією	- які реалізують діяльність в сфері страхування життя; - які реалізують діяльність в сфері іншій ніж страхування життя; - які одночасно реалізують діяльність у сферах страхування життя та інших ніж страхування життя
Відповідно до зв'язку з іншими суб'єктами економічних відносин	- кептивні страхові брокери; - незалежні страхові брокери
Залежно від масштабів діяльності на страховому ринку та політики яку реалізують	- роздрібні брокери; - оптові (комерційні) брокери
За географічним охопленням	- регіональні страхові брокери; - міжрегіональні страхові брокери; - національні страхові брокери; - міжнародні страхові брокери
За країною походження	- страхові брокери-резиденти; - страхові брокери-не резиденти

Примітка: побудовано на основі джерел [21; 44]

Відповідно до спеціалізації на певних видах страхування, брокери

можуть поділятися на класичних та таких, що функціонують у певних сферах. (особистого, майнового та страхування відповідальності). До класичного страхового брокера відносять юридичну чи фізичну особу, яка надає страхові послуги. Зазначені страхові брокери одночасно бувають і перестраховими брокерами. Окрім класичних, страхові брокери можуть мати певну спеціалізацію і функціонувати на окремому страховому ринку, відповідно до видів страхування. Страхові брокери здійснюють діяльність на ринках медичного, автострахування, особистого, сільськогосподарського страхування тощо. Дана спеціалізація є позитивною для страхувальника (перестраховальника), адже страховий брокер, у такому випадку, має більш глибоке розуміння окремого ринку, а отже, спроможний краще задовільняти вимоги і потреби клієнтів.

Дещо пов'язаною з попередньою є класифікація за спеціалізацією страхового брокера на сферах страхування життя та інших видах діяльності (life- та non-life страхування). Кожна з цих класифікаційних ознак окреслює сфери в яких можуть функціонувати страхові брокери, поряд з тим, існують і універсальні страхові брокери, які провадять діяльність у обох сегментах.

Незважаючи на те, що законодавчо визначено, що страхові брокери діють від власного імені, дослідження класифікації страхових брокерів за ознакою залежності свідчить про існування двох їх видів: незалежних та кептивних. Кептивні (корпоративні) страхові брокери, на відміну від незалежних, обслуговують лише великі холдингові або навіть державні корпорації на основі яких вони створюються [5, с. 136]. Такі страхові брокери, ще на етапі створення, мають на меті обслуговування конкретних компаній, а тому, на відкритому ринку вони не функціонують. Незалежні страхові брокери не мають такої прив'язки, а отже, самостійно обирають сферу функціонування, страховиків та страхувальників.

1.3. Сутність та функції страхових агентів

Відповідно до законодавства, страховий агент є представником страховика і діє від його імені, у його інтересах за винагороду на підставі договору доручення зі страховиком. Страхові агенти, як і страхові посередники можуть бути класифіковані відповідно до певних ознак (табл. 1. 4).

Таблиця 1.4

Фасетна класифікація страхових агентів

Класифікаційні ознака	Види страхових агентів
За суб'єктами, які здійснюють агентські послуги	<ul style="list-style-type: none"> - юридичні особи, для яких надання агентських послуг є основним видом діяльності; - юридичні особи, для яких надання агентських послуг не є основним видом діяльності; - фізичні особи-підприємці, що діють відповідно до агентської угоди зі страховиком; - фізичні особи, в тому числі ті, які перебувають у штаті страховика
За видами страхування	<ul style="list-style-type: none"> - які діють у сфері особистого страхування; - які діють у сфері майнового страхування; - які діють у сфері страхування відповідальності
За спеціалізацією	<ul style="list-style-type: none"> - які реалізують діяльність в сфері страхування життя; - які реалізують діяльність в сфері іншій, ніж страхування життя; - які одночасно реалізують діяльність у сферах страхування життя та інших сферах страхування
За кількістю страховиків, в інтересах яких діють страхові агенти	пов'язані (мономандатні/ корпоративні /залежні), які представляють інтереси одної страхової компанії; не пов'язані (багатомандатні/мультиагенти/ринкові/ незалежні), які діють від імені декількох страховиків
За участю в укладанні договору страхування	які самостійно укладають договори страхування; які допомагають з укладанням договору страхування, але не укладають його самостійно
Відповідно до мережи в межах якої надаються страхові агентські послуги	які входять до складу горизонтальної агентської мережі; які входять до складу пірамідальної агентської мережі; які входять до складу багаторівневої агентської мережі
За структурованістю дії	прості страхові агенти; системні страхові агенти
За формами взаємодії зі страховиками та іншими страховими агентами	прямі страхові агенти; генеральні страхові агенти; субагенти

Примітка: побудовано на основі джерел [25; 45]

Слід відмітити, що для всіх категорій суб'єктів, посередництво у сфері страхування може бути як основним, так другорядним видом діяльності. Тобто, страхові агенти можуть суміщати даний вид діяльності з іншим, не пов'язаним зі страхуванням. Страхові агенти можуть зосереджувати власну діяльність на окремих сферах страхування: особистому, майновому та страхуванні відповідальності. Наукові підходи до функцій страхових агентів подані в дод. Д.

Поряд з тим, у переважній більшості не існує чітких обмежень щодо реалізації лише певного, визначеного виду страхового продукту. Відповідно до спеціалізації страхової компанії, інтереси якої представляє страховий агент перелік страхових продуктів може різнитись.

Страховий агент під час виконання частини діяльності страховика зі страхування має право здійснювати такі види посередницької діяльності (робіт) (табл.1. 5).

Таблиця 1.5.

Основні функції страхових агентів, відповідно до нової редакції Закону України «Про страхування»

№з/п	Функції страхового агента
1	рекламування та/або проведення маркетингових, рекламних та інших підготовчих заходів, спрямованих на укладання договорів страхування, але які не призвели до укладання договорів страхування за участю такого страхового агента, надання інформації щодо умов договору страхування;
2	надання експертно-інформаційних та консультаційних послуг у сфері страхування;
3	консультування клієнта та надання пропозицій щодо укладення та виконання договору страхування;
4	укладання договору страхування, оформлення документів, одержання страхових премій від клієнта та подальшого їх перерахування на рахунок страховика;
5	участь під час виконання умов договорів страхування щодо виконання робіт, пов'язаних зі здійсненням страхових виплат (відшкодувань

Примітка: побудовано на основі джерела [38]

Найбільш часто у вітчизняній літературі зустрічається класифікація страхових агентів відповідно до залежності або зв'язку з одним або декількома страховиками. Існують різні терміни якими характеризується такий зв'язок. Так окремі науковці виділяють «корпоративних» та «ринкових» страхових агентів. Інші конкретизують ці терміни, доповнюючи їх ознаками «залежності» та «незалежності». Також, як синонім терміну «корпоративні» наводять «кептивних» страхових агентів. Базуючи на зарубіжному досвіді окремі вітчизняні науковці вживають інші синоніми, використовуючи терміни «мономандатні» та «багатомандатні» [1].

На нашу думку, враховуючи що всі наведені терміни є синонімами, одночасне їх використання у науковій літературі є недоцільним, адже це суттєво ускладнює процес систематизації страхових агентів за класифікаційними ознаками. Виходячи з цього, найбільш прийнятним є використання термінів «пов'язані» та «не пов'язані», що базується на відповідній класифікації страхових посередників.

Таким чином, пов'язаними страховими агентами є такі, що діють на підставі агентської угоди, виключно з однією страховою компанією. Дані страхові агенти можуть працювати, як в межах однієї географічної території, так і за її межами, при цьому, реалізуючи різні типи страхових продуктів.

Спеціалізація цих страхових агентів на окремих видах страхування також може бути різною. Такі страхові агенти можуть перебувати як у штаті страхової компанії, від імені якої діяти, так і поза ним. Проте, загальною ознакою для обох груп є представлення інтересів єдиного страховика, його агентської мережі, використання характерних корпоративних ознак.

Не пов'язані страхові агенти на підставі страхової угоди можуть діяти від імені багатьох страховиків. Подібно до пов'язаних, вони здатні самостійно визначати географічний простір власної діяльності, а також види діяльності на яких будуть спеціалізуватись. Таким чином, не пов'язані страхові агенти, за переважною більшістю ознак є схожими з пов'язаними. Поряд з тим, такі страхові агенти з позиції відносин «посередник–

страхувальник” краще відстоюють інтереси страхувальників, адже пропонують більш вигідні з точки зору ціни та якості страхові продукти.

Страхові агенти можуть виступати самостійними підписантами страхової угоди або лише сприяти даному процесу. Переважна більшість страхових агентів укладають договори страхування самостійно. До таких страхових агентів належать не лише ті, діяльність щодо реалізації страхових продуктів яких є основною, але й банківські установи, окремі небанківські фінансові посередники, автосалони, компанії автоперевізники, туристичні компанії, тощо. Окрім наведених, існують також страхові агенти, які спряють реалізації страхових послуг певного страховика/страховиків, проте не укладають договір самостійно. До них зокрема належать аудиторські компанії та нотаріальні контори. Страхові агенти (прямі, генеральні та субагенти) також можуть бути класифіковані відповідно до типів моделей страхових мереж. Така класифікація, крім іншого, пов'язана з ознакою поділу страхових посередників відповідно до їх взаємодії зі страховиками та іншими страховими агентами [1].

Найбільш простою є горизонтальна модель, згідно якої, страховий агент укладає угоду зі страховиком, а останній, здійснює контроль, навчання, перепідготовку та надає консультації. При цьому, страховий агент за свою діяльність з продажу страхових продуктів одержує визначену в угоді комісійну винагороду. Страхові компанії, як правило, попередньо готують агентів до укладання тих чи інших видів договорів, відповідно до певного виду страхування. Тому, досить часто, страхові агенти спроможні здійснювати продаж одночасно декількох страхових продуктів.

Більш складною ніж горизонтальна є пірамідальна модель. За такого типу моделі, страховик укладає угоду не з окремими страховими агентами, а з одним – генеральним агентом. Генеральний агент, у свою чергу, укладає агентські угоди з субагентами, які також можуть мати субагентів. Таким чином, пірамідальна структура може складатись з 4 або навіть 6 рівнів. Досить часто, спільною ознакою генерального та субагентів є територіальна

приналежність до певного регіону [21, С. 77]. Щодо комісійної винагороди, то найвищий її рівень у субагента, який безпосередньо укладає угоду. Всі інші рівні мають меншу винагороду. У найвищого рівня, комісійна винагорода є найменшою. Найбільш зацікавленими у розвитку саме такої агентської моделі є великі страховики, адже вона є гнучкою і дозволяє зменшити витрати на штатних працівників.

Однак, даній моделі притаманний суттєвий недолік: генеральний агент, разом з субагентами інших рівнів, за певних умов, може перейти до іншого страховика, що безпосередньо вплине на спроможність подальшої реалізації страхових продуктів [37, с.72].

До третього типу, відносять багаторівневу агентську мережу (у зарубіжній практиці MLM). За такої моделі, страхувальник одночасно може виступати і страховим агентом. Багаторівнева агентська мережі передбачає, що один її суб'єкт, разом з полісом продає також право подальшого продажу страхового продукту, при цьому, отримуючи комісійну винагороду на кожному з рівнів подальших продаж [47].

Страхові агенти також можуть бути класифіковані відповідно до системності їх діяльності (прості і системні). Діяльність простих страхових агентів не має на меті створення та подальше поповнення бази даних потенційних страхувальників. Такі страхові агенти здебільшого входять у штат страхової компанії і укладають одноразові договори. Щодо системних страхових агентів, то хоча для них така діяльність не є основною, саме вони створюють базу постійних клієнтів-страхувальників. Здебільшого, такі страхові агенти пов'язані з фінансовою чи торгівельною діяльністю, а реалізація страхових продуктів відбувається одночасно з продажем основних продуктів, при цьому, може навіть включатись у його загальну вартість. До системних страхових агентів можуть належати: банківські установи, небанківські фінансові посередники, автомобільні салони, туристичні фірми, тощо. Такі страхові агенти здатні відігравати суттєву роль у збільшенні клієнтської бази страхових компаній.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИХ ПОСЕРЕДНИКІВ ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВОЇ ПОСЛУГИ

2.1 Оцінка сучасного стану страхового посередництва за рахунок страхових брокерів

Розглянемо специфіку вітчизняної системи прямого страхового посередництва та визначимо роль страхових брокерів та агентів на страховому ринку. Для цього, насамперед, проаналізуємо сучасний стан розвитку страхових брокерів в Україні.

Важливими показниками, які свідчать про тенденції розвитку брокерської мережі в країні, виступають кількість укладених договорів і частка страхових премій за договорами, що укладаються за участю брокерів у розрізі галузей страхування. У табл. 2.1. наведено динаміку кількості укладених договорів через брокерів за останні п'ять років.

Таблиця 2.1.

Динаміка кількості укладених договорів страхування за участю
брокерів в Україні за 2019 –2023 рр.

Рік	Добровільне страхування в розрізі галузей				Обов'язкове страхування	Усього
	життя	особисте	майнове	відповідальності		
2019	582	109	320	216	1 027	2 254
2020	2 394	250	326	172	1 909	3 854
2021	33	769	282	154	3 150	4 388
2022	9	2 302	277	197	4 347	7 132
2023	33	1 996	336	288	22 221	24 873

Примітка: побудовано на основі джерела [33]

За даними табл. 2.1 видно щорічне зростання кількості всіх укладених

договорів за участю брокерів. Якщо у 2019 р. чисельність договорів не перевищувала 2254, то у 2023 р. вона становила 24873, тобто цей показник збільшився в 11 разів. Зростання кількості договорів відбулося за рахунок обов'язкового страхування і в основному за 2023 р. В останні три роки за галузями страхування через брокерську мережу найбільше укладаються договори з особистого, потім з майнового страхування та трохи менше – зі страхування відповідальності.

Частка надходження страхової премії за договорами, укладеними через брокерів, у загальних преміях по страховому ринку є мізерною (табл. 2.2), хоча в абсолютному значенні цей показник щорічно зростає за всіма галузями добровільного страхування.

Таблиця 2.2

Частка страхових премій, укладених через брокерів за добровільним страхуванням, у загальних преміях по ринку за 2019-2023 рр., %

Добровільне страхування за галузями	Рік				
	2019	2020	2021	2022	2023
Страхування життя	0,05	0,07	0,05	0,06	0,07
Особисте страхування	1,87	1,72	2,10	1,19	1,31
Майнове страхування	0,19	0,05	0,04	0,07	0,14
Страхування відповідальності	0,19	0,28	0,20	0,13	0,18
Усього	0,39	0,31	0,36	0,26	0,37

Примітка: побудовано на основі джерела [34]

У цілому частка договорів з добровільного страхування, котрі уклалися через брокерів, за 2019–2023 рр. залишається стабільною та коливалася в межах 0,26–0,39%. Найбільшу частку в укладених брокерами договорах страхування становить особисте страхування: від 1,3% до 2,1% за період дослідження. Найменшу – страхування життя, у середньому – 0,06%. І це зрозуміло, адже в страхуванні життя зазвичай переважає агентська мережа поширення страхових послуг. «Лише близько 2% страхових платежів, одержаних через страхових брокерів страховиками – резидентами за

договорами страхування, укладеними зі страхувальниками, припадають на страхування життя [27]”.

В сегменті страхування життя більшість посередників функціонують на основі системи багаторівневого маркетингу (*Multilevel Marketing – MLM*). Реалізація послуг за цією системою має таку послідовність: «Клієнт страхової компанії, купуючи страховий продукт, одночасно стає фінансовим консультантом страховика, що продав йому страховий захист, і надалі має можливість продавати страхові продукти цього страховика. Чим успішніше консультант виконує свою роботу, тим більшу комісійну винагороду він отримує. Перейшовши на вищий рівень, фінансовий консультант отримує частину комісійної винагороди консультантів нижчих рівнів, які йому підпорядковуються”. Частка добровільного майнового страхування за договорами, укладеними брокерами в страхуванні та перестрахованні показана в табл. 2. 3.

Таблиця 2.3

Частка добровільного майнового страхування за договорами, укладеними брокерами в страхуванні та перестрахованні за 2019-2023 рр., %

Рік	Посередницькі послуги у страхуванні		Посередницькі послуги у перестрахованні	
	Частка майнового страхування за платежами	Частка майнового страхування за кількістю договорів	Частка майнового страхування за платежами	Частка майнового страхування за кількістю договорів
2019	31,2	10,8	44,7	75,4
2020	11,5	7,4	70,8	69,4
2021	7,2	4,6	96,8	78,4
2022	16,6	2,9	96,5	75,5
2023	15,4	1,7	99,4	77,8

Примітка: побудовано на основі джерела [15]

За даними табл. 2.3 видно, що в страхуванні послуги брокерів з укладання договорів за майновим страхуванням мають тенденцію до зниження. Частка за платежами і за кількістю договорів за період дослідження зменшується.

Дослідження діяльності прямих страхових посередників у сфері страхування та перестраховання показало, що протягом досліджуваного періоду зростає кількість укладених як страхових, так і перестрахових договорів (на 7052 та 12 одиниць в динаміці відповідно) (рис. 2.1).

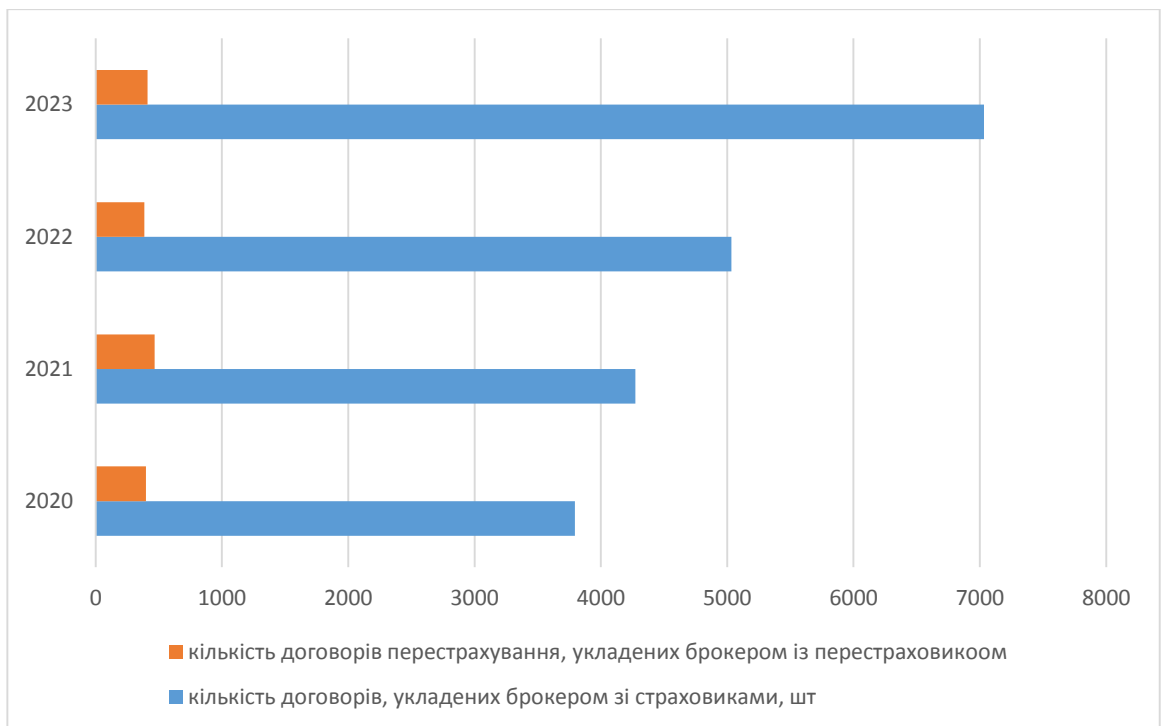


Рис. 2.1. Динаміка кількості укладених страхових та перестрахових договорів за участі брокерського каналу в 2020–2023 рр.

Примітка: побудовано на основі джерела [34]

Як можна прослідкувати з рис. 21, ринок перестраховання характеризується низькою кількістю укладених договорів порівняно із сегментом страхового. У рік пікового поживлення за показником укладених угод у страхуванні відбувається максимальне просідання даного індикатора у перестрахованні, що ще раз підтверджує перерозподіл сил тих же страхових посередників на різних сферах їх діяльності та концентрацію в кінцевому результаті на більш вигідній ніші в тому чи іншому періоді.

З метою оцінки ролі брокерів на страховому ринку визначимо частку премій залучених ними у 2014-2023 рр.

Таблиця 2.4

Страхові платежі, отримані страховими компаніями резидентами та нерезидентами згідно з договорами страхування, укладеними за допомогою страхових брокерів у 2014-2023 рр. в Україні (у млн. грн. та %)

Роки	Страхові премії загалом (млн. грн.)	Страхові премії залучені через страхових брокерів страховиками (млн. грн.)	Частка страхових премій залучених страховиками через страхових брокерів (у %)
2014	24008,6	42,311	0,176
2015	20442, 1	32, 7427	0, 16
2016	23081,7	42,3582	0,18
2017	22693, 5	29, 9199	0, 13
2018	21508,2	30,1467	0,14
2019	28661, 9	84, 3814	0, 29
2020	26767,3	67,6131	0,25
2021	29736, 0	101, 6745	0, 34
2022	35170,3	92,6974	0,26
2023	43431, 8	134, 6259	0, 31

Примітка: побудовано на основі джерела [34]

Згідно наведених у табл. 2.4 даних, простежується тенденція до хаотичного коливання розмірів залучених страховиками премій через страхових брокерів. При цьому, закономірність або певний зв'язок з кризовими явищами відсутній.

Звертає на себе увагу позитивна динаміка останніх років, особливо у 2023 р. коли розміри залучених через страхових брокерів премій сягнули 134,6 млн. грн., що є найбільшим показником за останнє десятиріччя. У цілому, починаючи з 2014 р., обсяги страхових премій які залучили страхові брокери зростає у 3,2 рази, що безперечно є позитивним явищем [34]. Поряд

з тим, непрогнозований характер зміни даного показника не дає можливості передбачати подальші зміни у напрямі його зростання чи навпаки, падіння.

Досить наочним з точки зору характеристики активності страхових брокерів на страховому ринку є показник, який відображає частку премій, що припадають на 1 укладений договір страхування. Динаміка зміни даного показника у 2014-2023 рр. наведена на рис. 2.2.



Примітка: побудовано на основі джерела [27]

Рис. 2.2. Динаміка зміни розміру страхових премій одержаних страховиками-резидентами та нерезидентами, що припадає на 1 договір страхування укладений брокерами у 2014-2023 рр. в Україні (тис. грн.).

Примітка: побудовано на основі джерела [33]

Щодо розміру страхових премій одержаних страховими компаніями резидентами та які припадають на 1 договір страхування укладений страховими брокерами, то починаючи з 2018 р. простежується чітка тенденція до зростання. Поряд з тим, такі зміни здебільшого були викликані не стільки

збільшенням обсягів залучених премій, скільки зменшення кількості договорів страхування, які укладались страховими брокерами. Попри це, дані зміни загалом можна вважати позитивними, адже вони свідчать про те, що зменшується кількість дрібних страхувальників, які відповідно укладали договори страхування на невеликі суми. Натомість, зростає роль клієнтів, які укладають договори страхування зі значними розмірами премій.

З метою окреслення основних напрямів діяльності страхових брокерів, доцільно також розглянути динаміку співвідношення залучених страховими брокерами премій відповідно до форм страхування. Динаміка зміни статистичних даних щодо цього показника у 2014-2023 рр. наведена на рис. 2.3.

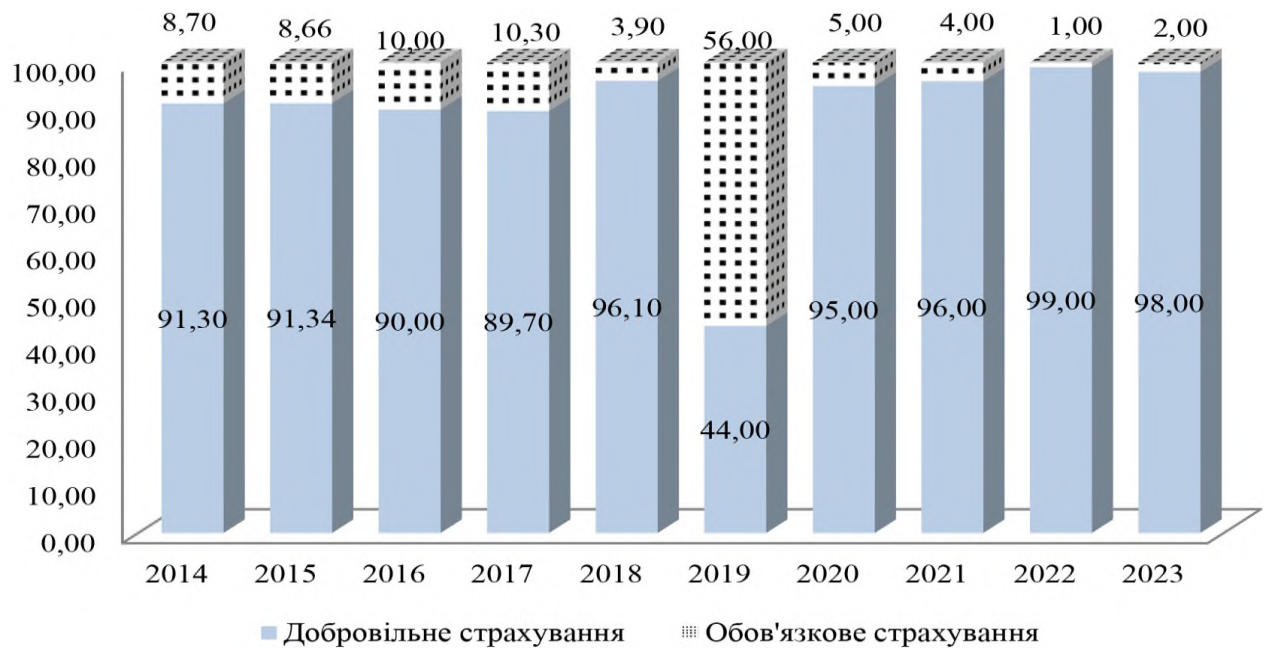


Рис. 2.3. Динаміка зміни структури залучених страхових премій за формами страхування у 2014-2023 рр. в Україні (у %)

Примітка: побудовано на основі джерела [27]

Дослідження структури залучених страхових премій за формами страхування у 2014-2023 рр. дозволяє зробити висновок про абсолютне переважання премій залучених на добровільній основі (90 і більше %). Виключенням може слугувати лише 2019 р. коли частка зібраних страховими брокерами премій за договорами обов'язкового страхування перевищила 50 %.

2.2. Динаміка основних показників діяльності страхових агентів

За даними Ліги страхових організацій України, агентські винагороди на вітчизняному страховому ринку (плата за послуги, пов'язані з укладанням та/або пролонгацією договорів страхування) у 2023 році перевищили 10 млрд. грн. Це майже 25% від загальної суми валових страхових премій. Дві третини цих винагород отримують фізичні особи-підприємці.

Водночас активність страхових агентів за окремими видами страхування також можна визначати крізь призму витрат страховиків на винагороду страховим агентам за різними видами страхування. Розглянемо динаміку зміни відповідних витрат за видами добровільного страхування (non-life-страхування) у 2014-2023 рр. (табл. 2. 5).

Таблиця 2.5

Динаміка витрат страхових компаній на винагороду страховим агентам пов'язаних з укладанням та пролонгацією страхових договорів за деякими видами добровільного страхування у 2014-2023 рр. в Україні (тис. грн.)

Роки	Страхування від нещасних випадків	Страхування наземного транспорту (крім залізничного)	Страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ	Страхування фінансових ризиків	Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я)	Всього
2014	40544,6	418839,3	74391,0	77866,9	12823,7	766678,6
2015	21472, 8	338498, 1	57795, 3	10413, 6	30010, 8	607223, 5
2016	40075,0	433759,6	76178,0	7769,9	40186,7	763567,6
2017	82059, 3	486016, 5	90183, 6	26108, 7	51742, 9	958439, 7
2018	215133,7	602627,1	96040,2	59747,1	65961,7	1406360,9
2019	282514, 2	681275, 4	123534, 8	158609, 3	75975, 4	1792570
2020	202711, 0	554858, 7	115400, 0	136866, 1	91401, 7	1563247, 1
2021	95299,5	743785,6	123730,5	115091,3	135474,2	1836372,5
2022	159423, 0	937634, 1	242992, 3	218083, 8	223609, 3	2781025, 8
2023	229914,8	1047590,6	252397,3	184689,1	235944,3	2929562,0

Примітка: побудовано на основі джерела [33]

Аналізуючи абсолютні показники, простежується тенденція до зростання розміру винагороди пов'язаної з укладанням та пролонгацією договорів добровільного страхування, які виплачуються страховим агентам як у цілому, так і за окремими напрямками. Загалом, витрати страхових компаній

на винагороду страховим агентам у сфері добровільного страхування, починаючи з 2014 р., зросли у 3, 82 рази. Щодо окремих напрямів, то у 5, 67 рази зросли витрати страхових компаній на винагороду страховим агентам у сфері страхування від нещасних випадків, у 2, 5 рази у сфері страхування наземного транспорту, у 3,4 рази при страхуванні вогневих та ризиків настання стихійних явищ та у 2, 4 рази при страхуванні фінансових ризиків. Отже, можна констатувати, що страхові компанії зацікавлені у функціонуванні страхових агентів за всіма напрямками добровільного страхування.

З метою глибшого розуміння динаміки витрат страховиків на винагороду агентам, доцільно проаналізувати не лише абсолютні, але й відносні показники. Для цього, визначимо частку витрат страхових компаній на винагороду страховим агентам пов'язаних з укладанням та пролонгацією договорів страхування за окремими видами добровільного страхування у структурі залучених валових страхових премій (табл. 2. 6).

Таблиця 2.6

Частка витрат страхових компаній на винагороду страховим агентам пов'язаних з укладанням та пролонгацією договорів страхування за окремими видами добровільного страхування у 2014-2023 рр. в Україні (у %)

Роки	Страхування від нещасних випадків	Страхування наземного транспорту (крім залізничного)	Страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ	Страхування фінансових ризиків	Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я)	Всього
2014	0, 17	1, 74	0, 3	0, 32	0, 053	3, 19
2015	0,11	1,66	0,28	0,05	0,15	2,97
2016	0, 17	1, 88	0, 33	0, 034	0, 17	3, 31
2017	0,36	2,14	0,4	0,12	0,23	4,22
2018	1	2,8	0,45	0,28	0,31	6,54
2019	0, 98	2, 38	0, 43	0, 55	0, 27	6, 25
2020	0,76	2,07	0,43	0,51	0,34	5,84
2021	0, 32	2, 5	0, 41	0, 39	0, 46	6, 18
2022	0,45	2,67	0,69	0,62	0,64	7,91
2023	0, 53	2, 41	0, 58	0, 43	0, 54	6, 75

Примітка: побудовано на основі джерела [33]

Згідно даних табл. 2.6, можна зробити висновок про те, що частка витрат страхових компаній спрямована на винагороду страховим агентам пов'язана з укладанням та пролонгацією договорів страхування за окремими видами добровільного страхування у структурі валових страхових премій є замалою і за всі проаналізовані роки не перевищувала 8 % [35].

Також, слід відмітити, що попри стрімке зростання абсолютних показників, частка витрат на винагороду страховим агентам у напрямі соціального страхування, у відносних значеннях є замалою, і протягом всіх розглянутих років не перевищувала 1%. Також слід констатувати загальну тенденцію повільного зростання даних показників. Щодо динаміки витрат страхових компаній на винагороду страховим агентам пов'язаних з укладанням та пролонгацією договорів страхування за окремими видами обов'язкового страхування, то у 2014-2023 рр. навіть попри значне зменшення у загальній структурі (з 79,1 % у 2014 р. до 67,5 % у 2023 р.) переважає страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів [33].

У цілому, можна зробити висновок, що навіть попри відсутність офіційної статистики щодо кількості страхових агентів, їх значення для страховиків з кожним роком зростає, про що, зокрема, свідчить динаміка збільшення розмірів їх винагороди. Відповідні тенденції також простежуються за всіма основними видами страхування, як обов'язкового, так і добровільного.

Проведений аналіз дав можливість різнобічно розглянути всі аспекти та тенденції, які характеризують розвиток прямого страхового посередництва на сучасному етапі. Незважаючи на те, що показники розвитку вітчизняних прямих страхових посередників, у порівнянні з розвиненими країнами, на теперішній час є незначними, спостерігаються і позитивні тенденції, які свідчать про зацікавленість ключових суб'єктів страхового ринку в них.

2.3. Аналіз міжнародного досвіду страхового посередництва

Страхове посередництво є важливим елементом страхового ринку, і його аналіз на міжнародному рівні може дати цінні уроки для адаптації їх у вітчизняну практику. Найбільші страхові посередники сконцентровані переважно у США та у Великій Британії (табл. 2.7).

Таблиця 2. 7

Топ-10 міжнародних страхових брокерів за їх доходами від основних і супутніх послуг у 2023 р.

№ з/п	Назва брокера	Доходи брокерів, дол. США	Країна
1	Marsh & McLennan Cos. Inc.	7 524 000 000	США
2	Aon P.L.C.	4654393 100	Велика Британія
3	Willis Towers Watson P.L.C.	3954 110000	Велика Британія
4	Arthur J. Gallagher & Co.	3 574 550 000	США
5	BB&T Insurance Holdings Inc.	2 016 267 000	США
6	Brown & Brown Inc.	2 009 856 649	США
7	Hub International Ltd.	1 674 394 020	США
8	USI Insurance Services LLC	1 665 445 136	США
9	Alliant Insursnce Services Inc.	1 346 159 749	США
10	Acrisure LLC	1 322 983 764	США

Примітка: побудовано на основі джерела [36]

За статистичними даними табл. 2.7 можна стверджувати, що в наведеному списку світові брокери є активними та потужними гравцями на страховому ринку, оскільки їх річні доходи сягають суми 1–7 млрд дол.США.

Не менш значущою є діяльність страхових посередників у європейських країнах. На рис. 2.4 відображено кількість функціонуючих страхових посередників у різних європейських державах у 2023 р.

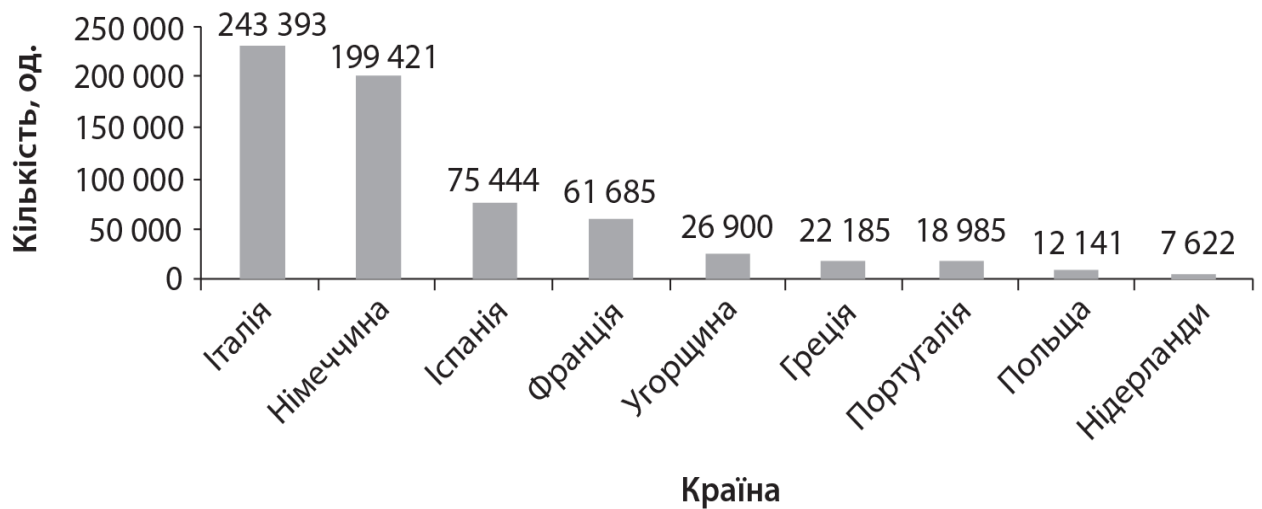


Рис.2. 4. Кількість функціонуючих страхових посередників у розрізі європейських країн за 2023 р.

Примітка: побудовано на основі джерела [27]

За кількістю посередників переважають також Італія та Німеччина, де чисельність їх (фізичних та юридичних осіб) становить 243 393 і 199 421 відповідно. Найменша кількість посередників у Польщі (12141) і Нідерландах (7622).

Співвідношення кількості страхових агентів і брокерів у цих європейських країнах є однаковою: переважає кількість страхових агентів. Виняток становить Франція, де брокерів – у два рази більше, ніж страхових агентів. Це пов'язано з тим, що законодавчі вимоги щодо діяльності брокерів є більш складними та суворими, ніж до діяльності агентської мережі.

Досвід розвинених зарубіжних країн свідчить про те, що прямі страхові посередники, як брокери, так страхові агенти відіграють значну роль у дистрибуції страхових продуктів. Розглянемо значення страхових брокерів у продажах страхових продуктів загалом та за напрямками «life» і «non-life». Дані щодо цього наведено у табл. 2.8.

Таблиця 2. 8

Канали продажу страхових продуктів (прямий та через страхових брокерів) у окремих країнах Європи у 2023 р. (у %)

Країни	Прямий продаж		Загалом прямий продаж у загальній структурі дистрибуції	Продаж через страхових брокерів		Загалом продаж через брокерів у загальній структурі дистрибуції
	life	non-life		life	non-life	
Італія	10	10	5	-	10	10
Франція	20	33	35	10	22	18
Бельгія	18	20	20	36	50	60
Німеччина	-	9	5	30	27	25-30
Великобританія	20	30	44	60	50	35
Естонія	10	22	30	10	22	50
Болгарія	20	20	10	20	50	45
Мальта	-	36	15	-	27	40

Примітка: побудовано на основі джерела [36]

Як видно з наведених у табл. 2. 8. даних, кожній з розглянутих країн характерна власна специфіка дистрибуції страхових продуктів. Поряд з тим, очевидною є велика роль у даних процесах саме прямих страхових посередників, зокрема страхових брокерів. Загалом, сумарний відсоток продаж через страхових брокерів та агентів у розглянутих країнах значно випереджає показники прямого продажу.

Щодо специфіки кожної окремої країни, то слід відмітити, що страхові брокери, як канал дистрибуції страхових продуктів значно випереджає прями продажі у Бельгії (у сфері «life» – страхування у 2 рази, «non-life» – 2, 5 рази) та Великобританії (у сфері «life» – страхування у 3 рази, «non-life» – 1, 7 рази). Враховуючи те, що Україна обрала євроінтеграційний напрямок розвитку, на нашу думку, доцільно розглянути статистичні показники окремих розвинених європейських країн, що дасть змогу оцінити ступінь розвитку вітчизняного прямого страхового посередництва. Статистичні дані щодо відношення кількості страховиків та страхових брокерів у окремих країнах ЄС наведено у табл. 2. 9.

Таблиця 2.9

Показники співвідношення страховиків до кількості страхових брокерів у високорозвинених країнах ЄС у 2022-2023 рр.

Країни	Кількість страховиків		Кількість страхових брокерів		Співвідношення кількості страховиків до кількості страхових брокерів		Співвідношення кількості страхових брокерів до кількості страховиків	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Німеччина	539	534	46600	46700	1:86, 5	1: 87,45	1:0, 012	1: 0,011
Франція	285	274	22818	23260	1: 80,1	1:84, 9	1: 0,012	1:0, 011
Іспанія	263	231	4921	5108	1:18, 7	1: 22,1	1:0, 053	1: 0,045
Італія	220	215	5752	5723	1: 26,15	1:26, 62	1: 0,038	1:0, 037
Нідерланди	271	225	5325	5225	1:19, 65	1: 23,22	1:0, 051	1: 0,043
Португалія	79	73	23100	21805	1: 292	1: 298,7	1:0, 0034	1: 0,0033
Польща	57	62	1315	1367	1: 23	1: 22	1: 0,043	1:0, 045
Україна	361	310	51	57	1:0, 14	1: 0,17	1:7, 08	1: 5,44

Примітка: побудовано на основі джерела [41]

Наведені у табл. 2. 9. дані по найбільш розвиненим країнам, які входять до складу ЄС свідчать про те, що на одного страховика припадають десятки страхових брокерів. Найбільшим серед проаналізованих країн таке співвідношення було в Португалії, де на 1 страховика припадає близько 290 страхових брокерів. Також, більше 80 страхових брокерів припадає на одного страховика у Німеччині та Франції. Щодо оберненого показника співвідношення кількості страхових брокерів до кількості страховиків, то найменшим серед розглянутих країн даний показник є у Португалії, натомість найбільшим у Іспанії та Нідерландах. Примітним також є поступове збільшення кількості страхових брокерів майже у всіх розглянутих країнах (окрім Італії та Нідерландів), при цьому, кількість страхових компаній скорочується. Все це призводить до того, що у динаміці порівняння 2022 та 2023 рр., співвідношення страхових брокерів, які припадають на 1 страхову

компанію, зросло.

Аналізуючи зарубіжний досвід, очевидно, що велика кількості країн через страхових агентів реалізує більше страхових продуктів ніж через прямий продаж або страхових брокерів (табл. 2.10).

Таблиця 2. 10

Канали продажу страхових продуктів (прямий та через страхових агентів) у окремих країнах Європи станом на 2023 р. (у %)

Країни	Прямий продаж		Прямий продаж у загальній структурі дистрибуції	Продаж через страхових агентів		Продаж через страхових агентів у загальній структурі дистрибуції
	life	non life		life	non-life	
Італія	10	10	5	10	80	85
Франція	20	33	35	10	33	35
Бельгія	18	20	20	9	30	10
Німеччина	-	9	5	50	55	40-45
Словаччина	40	20	8	60	80	40
Угорщина	40	70	13	30	20	67
Болгарія	20	20	10	60	30	45
Португалія	-	9	10	20	55	60
Словенія	89	30	20	-	60	70
Мальта	-	36	15	11	36	45

Примітка: побудовано на основі джерела [41]

В окремих країнах ЄС (Італії, Словенії, Португалії, Угорщині), продаж через страхових агентів у загальній структурі сягає 60-80%, що відповідно свідчить про їх важливість для страхового ринку. При цьому, зокрема в Італії частка продажу страхових продуктів через агентів більше ніж їх прямий продаж у 17 разів, Німеччині – у 8-9 разів, Португалії у 6 разів, Угорщині та Словаччині у 5 разів [51].

Аналізуючи роль страхових агентів відповідно до видів страхування, можна зробити висновок, що у якості каналу продажу страхових продуктів найбільш розповсюджені вони в Італії (частка продажу через агентів у сфері «non-life»-страхування перевищує прямі продажі у 8 разів), Німеччині (продаж через страхових агентів у сфері «life»- страхування перевищує прямі

продажі у 50 разів, «non-life» – 6,1 рази), Словаччині (продаж через страхових агентів у сфері «life»- страхування перевищує прямі продажі у 1,5 рази, «non-life» – у 4 рази), Болгарії (продаж через страхових агентів у сфері «life»- страхування перевищує прямі продажі у 3 рази, «non-life» – 1,5 рази) . Статистичні данні щодо окремих європейських країн свідчать про те, що їх кількість вираховують у тисячах або навіть десятках тисячах, що свідчить про високе розгалуження мережі даних страхових посередників у межах страхового ринку (табл. 2. 11).

Таблиця 2.11

Показники співвідношення кількості страховиків та страхових агентів у окремих країнах ЄС у 2022-2023 рр.

Країни	Кількість страхових компаній		Кількість страхових агентів		Співвідношення кількості страховиків і страхових агентів		Співвідношення кількості страхових агентів і страховиків	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Німеччина	539	534	30100	29900	1: 55,8	1:56	1:0, 018	1: 0,018
Франція	285	274	11696	11643	1: 41	1: 42,5	1:0, 024	1: 0,023
Іспанія	263	231	89530	79487	1: 340,4	1:344, 1	1: 0,003	1:0, 003
Італія	220	215	34416	29831	1:156, 4	1: 138,75	1:0, 006	1: 0,007
Польща	57	62	17000	16400	1: 298,2	1:264, 5	1: 0,003	1:0, 004
Чехія	55	54	26660	26612	1:484, 73	1: 492,8	1:0, 002	1: 0,002

Примітка: побудовано на основі джерела [54]

Як видно з наведеної табл. 2. 11 найбільшою, кількість страхових агентів з поміж розглянутих країн є у Іспанії, Італії та Німеччині. Цим, у тому числі, можна пояснити і високу частку даних страхових посередників у загальному обсязі реалізованих страхових продуктів. Розглядаючи співвідношення страхових компаній та агентів в окремих країнах, слід відмітити, що в деяких з них, на одного страховика припадає близько 300 страхових агентів (у Іспанії та Польщі). Поряд з тим, за рік, це співвідношення дещо скоротилося, що було пов'язано зі зменшенням загальної кількості даних страхових посередників. Щодо кількості страхових компаній, що припадають на 1 страхового агента то відповідні показники

залишались практично незмінними. Найнижчим з поміж розглянутих країн даний показник був у Іспанії та Польщі, що є закономірним враховуючи те, що саме в цих країнах на 1 страхову компанію припадала найбільша кількість страхових агентів.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВОЇ ПОСЛУГИ СТРАХОВИМИ ПОСЕРЕДНИКІВ

3.1. Проблеми функціонування страхових посередників та шляхи їх вирішення

За час формування та розвитку страхового ринку України накопичилось достатньо негативних моментів, що потребують вирішення як на державному рівні (удосконалення законодавства, функцій регулятора), так і на рівні суб'єктів ринку – страховиків, посередників та страхувальників.

Страхові посередники в Україні зустрічаються з проблемою незацікавленості населення у купівлі страхового продукту в силу комплексу дії таких факторів: недостатній рівень фінансової грамотності та обізнаності про ідеї функціонування фінансових ринків громадян, наявність негативного досвіду роботи з фінансовими інститутами у споживачів фінансових послуг, відсутність розуміння сутності та цінності страхових продуктів.

Виходячи з вищеперерахованого, сумлінні страхові посередники мають змогу сформувати позитивний досвід для клієнтів (у деяких він стане першим) про функціонування страхового ринку та користь страхових продуктів в цілому. Для необізнаних потенційних споживачів у агентів та брокерів є можливість сформувати уявлення про необхідність страхових продуктів та переваги, які вони можуть забезпечити, а для споживачів, які мали негативний досвід співпраці з фінансовими установами – сформувати принципово новий імідж ринку страхових послуг, який змусить населення переосмислити їх ставлення до фінансового сектору в цілому.

Надання неправдивої інформації про умови страхового забезпечення, використання інформації про третіх осіб для заключення договору, фальсифікація підписів з метою внесення змін у діючі поліси мають місце

серед нечесних агентів, відповідальність для яких може настати лише у випадку звернення страхувальника або страховика в суд. На даний момент держава не має інструментів впливу на запобігання нечесним діям з боку агентів, що призводить до дискредитації не лише страхового посередництва, а й ринку страхових послуг в цілому. Водночас Національний банк України відмічає низьку кваліфікованість страхових посередників як одну із основних причин низького попиту на страхові продукти в Україні [26].

З метою стимулювання сумлінної та добросовісної відносно учасників страхової угоди діяльності страхових агентів на ринку варто [41]:

1) ввести рекомендації регулятора, які стимулюватимуть перехід учасників страхового ринку на нові норми діяльності на ринку. Дані рекомендації шляхом підвищення ефективності механізмів страхування у цей період, водночас створять можливість для поступового переходу на нові норми для учасників ринку страхових послуг. До важливих моментів, які врегулюють нове законодавство належить заборона на реалізацію страхового продукту посередником, якщо не врегульовано конфлікт інтересів страховика та страхувальника, обов'язковість укладення договору страхування професійної відповідальності страховими агентами, брокерами та перестраховими брокерами, вимоги до страховиків щодо перевірки суб'єктів, з якими вони здійснюють співпрацю, встановлення вимог до навчальних програм, за якими здійснюється підготовка та підвищення кваліфікації прямих страхових посередників тощо.

2) Описати процедури щодо виявлення фактичної діяльності зі страхового посередництва у незареєстрованих суб'єктів, які не належать до працівників страхової компанії (не відноситься до прямого продажу), проте здійснюють продаж полісів. З цією метою доцільно запровадити вимоги щодо подання страховиком статистики реалізації його страхових продуктів каналами продажів, що можуть бути підтверджені фактично (зустріч працівника із клієнтом/телефонна розмова / листування або реалізація продукту страховим посередником) і документально (підписом працівника у

разі прямого продажу / підписом страхового посередника у разі використання посередницьких послуг/відповідним обліковим записом у системі обліку договорів страхування у разі дистанційного продажу). Таким чином можна здійснити вивід із тіньового сектору фактичних агентів страхової компанії, які юридично не зареєстровані як страхові посередники і не підлягають такій реєстрації згідно оновлених норм законодавства.

3) У зв'язку з частими ситуаціями нав'язування страхової послуги як супутньої до основних товарів, робіт, послуг, які купує споживач на ринку, у новій редакції Закону України «Про страхування» сказано, що «якщо товар, робота або послуга, що не є страховою, пропонується разом з додатковою страховою послугою як складовою одного пакета або договору, страховик (страховий посередник) зобов'язаний запропонувати клієнту придбати такі товар, роботу або послугу окремо». Проте дана норма потребує конкретизації, оскільки потенційні покупці не завжди проінформовані про свої права. Доцільним стало б запровадження офіційного бланку документа, який підписує споживач при купівлі страхової послуги як супутнього товару, у якому вказана можливість купити товар окремо у разі виявлення такого бажання з боку клієнта. Такий бланк не лише убезпечив би споживачів від потенційно незаконних дій з боку страхових посередників, а і сприяв би підвищенню страхової культури серед населення.

4) Ввести реєстр діючих агентів аналогічний реєстру брокерів із моніторингом відповідної статистики. На даний момент Національний банк України, як регулятор інституту страхового посередництва надає інформацію з державного реєстру страхових та перестрахових брокерів, з якої у потенційного споживача страхового продукту є можливість перевірити посередника, який пропонує купівлю страхового захисту, на предмет державної реєстрації, офіційних контактів станом на дату внесення останніх змін, яка регулярно оновлюється. Для науковців ця інформація має особливе значення, оскільки з архіву цих даних є можливість сформулювати статистику активності страхових брокерів (співвідношення кількості страхових брокерів

до страхових компаній, обсяг залучених премій, отриманої комісійної винагороди на одного посередника тощо). Показники діяльності страхових та/або перестрахових брокерів, що публікуються станом на кожен звітний дату дозволяють оцінити посередницьку діяльність з укладання договорів страхування зі страховиками-резидентами та страховиками-нерезидентами у розрізі видів обов'язкового і добровільного страхування. Проте, відповідного офіційного реєстру страхових агентів, який підкріплювався б статистикою їх активності, не введено.

5) Розробити алгоритм позбавлення права надавати посередницькі послуги у сфері страхування за умови наявності скарг з боку страховиків та/або страхувальників на недоброчесність посередника. Так, у новій редакції Закону України «Про страхування» згадується, що «виключення запису про страхового посередника з Реєстру посередників здійснюється при систематичному порушенні страховим посередником та його керівниками з реалізації законодавства про реалізацію страхових та перестрахових продуктів та/або про захист прав споживачів». Проте, не здійснена ідентифікація щодо того, до якого органу споживачам слід звертатись у разі порушення їх прав, скільки порушень для позбавлення права надавати посередницькі послуги має бути зафіксовано, чи буде можливість переглянути історію здійснених страховим посередником порушень перед співпрацею з ним, який термін дії зафіксованих порушень відносно ділової репутації тощо. Дані деталі потребують уточнення у вигляді роз'яснень з боку регулятора або публікування підзаконних актів, що регулюватимуть вказані особливості. Переведення агентів та брокерів на систему реалізації електронних полісів може стати одним із потенційних шляхів запобігання продажу страхових послуг посередниками, що порушують права споживачів та продажу фальшивих договорів страхування.

З наведеного можна зробити висновок, що страхові посередники стикаються з такими сучасними аспектами діяльності, як: адаптація до постійних змін технологій; боротьба зі змінами зовнішніх умов, у тому числі,

на макроекономічному рівні; використання сучасних онлайн ресурсів для просування страхових продуктів, тощо. При цьому, страхові посередники мають розглядати такі зміни, як джерело можливого подальшого зростання. Перелік можливостей та викликів, що постають перед страховими посередниками на теперішній час наведено у табл. 3.1.

Таблиця 3. 1

Виклики та можливості страхових посередників в контексті перспективних та інноваційних технологій розвитку

Виклики для страхових посередників	Основні можливості
Нестача знань про страхування з боку страхувальників	Це дає можливість страховим посередникам навчати страхувальників, і в процесі цього заробляти поблажливе ставлення з їх боку. Багато страхувальників повторно оцінюють свої ризики спираючись на поради, які вони отримують від страхових посередників, що, ймовірно, дозволить останнім збільшити свою вартість продажу.
Періодичні інвестиції у технології, оскільки нові замінюють старі системи за короткі проміжки часу	Інтелектуальні технологічні інвестиції, такі як агентські системи управління, рейтингові системи, підключення до оператора та інструменти бізнес-аналітики, здатні приносити великі прибутки. Страхові посередники, що використовують цифрові технології та продовжують адаптуватися до їх змін, мають значні перспективи процвітання у майбутньому, при цьому, ті з них, які ігноруватимуть дані процеси, збільшують власні ризики щодо скорочення розмірів бізнесу, аж до виходу зі страхового ринку.
Невеликим за розмірами страховим посередникам може бути важко залишитись на конкурентному ринку	За умов правильної стратегії, страхові посередники, здійснюють свою діяльність з урахуванням переваг економії масштабу у бізнесі. Консолідація, ймовірно, відбудуватиметься і у сфері страхового посередництва, оскільки замалим гравцям дуже важко досягти успіху в умовах інтенсивного конкурентного середовища.
Потреби участі у онлайн ресурсах та соціальних медіа вимагають багато часу	Онлайн ресурси та соціальні медіа - це ресурс, який надає страховим посередникам надзвичайно широкі можливості для збільшення кількості залучених страхувальників. Страхові посередники, які активно працюють у соціальних мережах (особливо серед молодших агентів), на практиці свідчать про зростання даних можливостей.

Примітка: побудовано на основі джерела [26]

Таким чином, існує великий перелік складнощів, з якими стикаються

страхові посередники, які, проте, можуть бути позитивно перетворені у потенційні можливості зростання, за умов застосування цифрових інструментів та зосередження уваги на цільовому маркетингові, технологіях, аналітиці та роботі із соціальними медіа, задля збільшення їх ролі та актуальності у поточному ринковому середовищі.

На початку 2024 року введено в дію Закон України «Про страхування» (Закон № 1909-IX), який суттєво відрізняється від попередника обсягом та змістом, акцентуючи увагу на забезпеченні платоспроможності, прозорості та доброчесності страховиків по відношенню до клієнтів (споживачів). Разом із тим, важливим є врегулювання діяльності страхових посередників (табл. 3.2).

Таблиця 3. 2

Нововведення щодо діяльності страхових посередників, відповідної до нової редакції Закону України «Про страхування»

№з/п	Нововведення
1	чіткі вимоги до професійної кваліфікації, ділової репутації та досвіду страхових посередників;
2	чіткі вимоги до професійної кваліфікації, ділової репутації та досвіду страхових посередників;
3	розгорнутий та чіткий перелік відомостей, які страховий посередник зобов'язаний надати клієнту перед укладенням договору страхування,
4	обов'язкове страхування відповідальності страхового посередника який отримує страхові та/або перестрахові премії та страхові та/або перестрахові виплати від клієнтів та/або страховиків, та/або перестраховиків;
5	обов'язкова наявність у страхового посередника, який отримує виплати за договорами страхування та перестраховування окремих поточних рахунків для цілей провадження господарської діяльності та поточний рахунок із спеціальним режимом використання, на який, зокрема, не може бути накладено арешт.

Примітка: побудовано на основі джерела [38]

Функціонування страхових агентів і страхових брокерів в Україні у 2024 році стикається з низкою проблем, пов'язаних із загальною економічною ситуацією, правовими рамками, цифровізацією та довірою споживачів.

Основні виклики в діяльності прямих страхових посередників на страховому ринку показані на рис. 3.1.



Рис. 3. 1. Основні проблеми діяльності прямих страхових посередників в Україні

Примітка: побудовано на основі джерела [43]

Водночас страхові посередники стикаються з викликами, такими як конкуренція, складність регуляторного середовища та недовіра з боку частини клієнтів. Для подолання цих проблем необхідно вдосконалювати

законодавство, підвищувати кваліфікацію посередників і впроваджувати етичні стандарти їхньої діяльності (рис. 3.2).

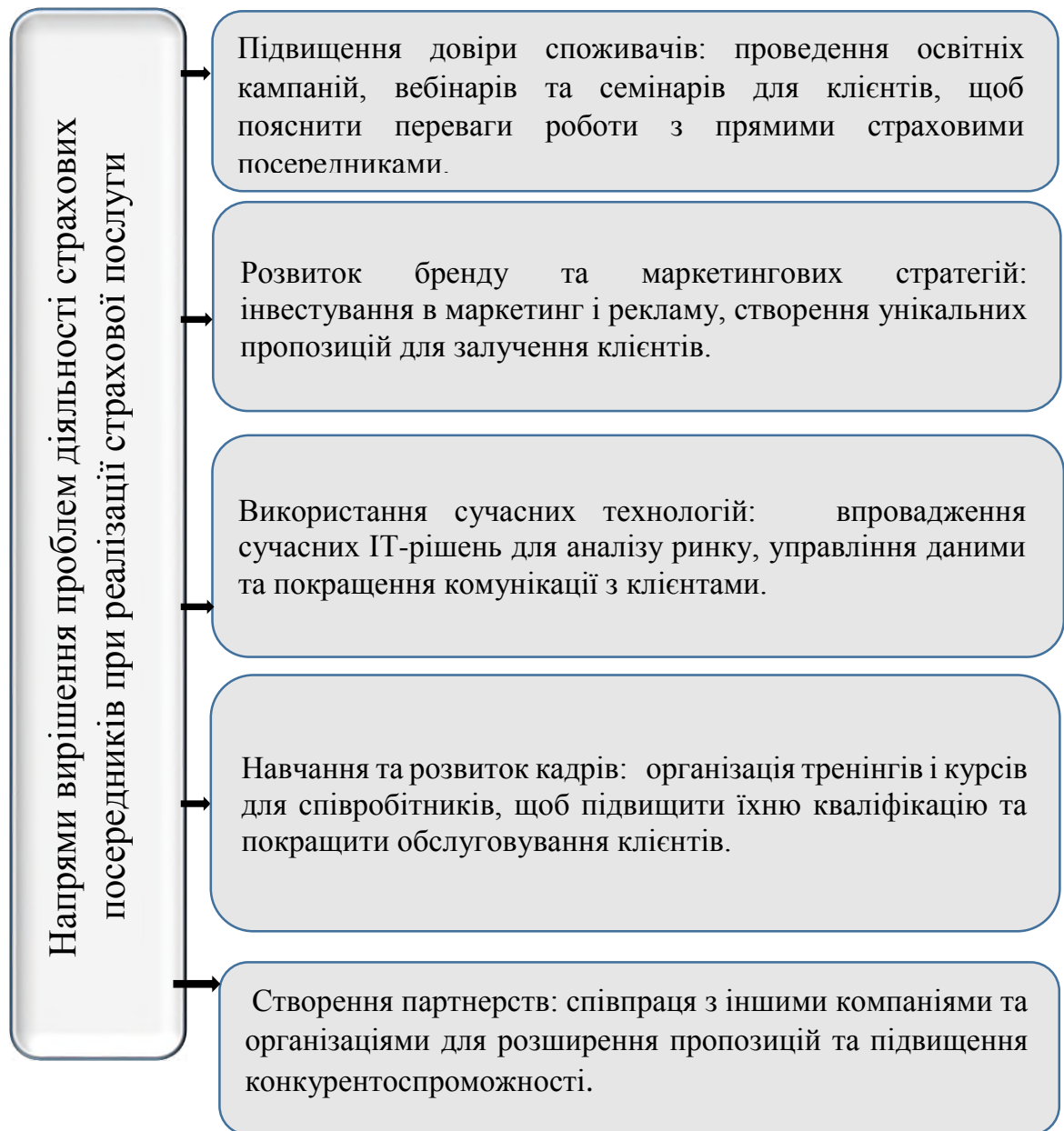


Рис. 3. 2. Основні напрямки покращення діяльності прямих страхових посередників в Україні

Примітка: побудовано на основі джерела [43]

Реалізація цих заходів дозволить покращити функціонування страхових агентів і брокерів, підвищити їхню конкурентоспроможність і сприяти розвитку страхового ринку в Україні.

3.2. Нові вектори розвитку вітчизняних страхових посередників

Національний банк з метою наближення вітчизняного ринку страхування до кращих європейських стандартів запроваджує оновлені вимоги щодо реєстрації та діяльності страхових посередників.

Процес оновлення регулювання відбуватиметься у два етапи:

- на першому етапі – з 1 січня 2024 року – набрало чинності Положення про реєстрацію страхових та перестрахових брокерів та умови провадження посередницької діяльності у сфері страхування, оновлене відповідно до вимог прикінцевих положень нового Закону України «Про страхування», яке було введено в дію з 01 січня 2024 року;

- на другому етапі – з 1 січня 2025 року – передбачено концептуальне оновлення підходів до регулювання посередницької діяльності у сфері страхування відповідно до вимог Директиви 2016/97/ЄС Європейського Парламенту та Ради ЄС від 20 січня 2016 року про реалізацію страхових продуктів. Серед ключових новацій – запровадження регулювання, реєстрації та підвищення вимог до кваліфікації і навчання всіх категорій страхових посередників, у тому числі страхових агентів та працівників страховка, які реалізують страхові продукти.

Оновлене в межах першого етапу Положення про реєстрацію страхових та перестрахових брокерів та умови провадження посередницької діяльності у сфері страхування передбачає:

- уточнення переліку страхових посередників, на яких поширюватимуться вимоги акта, зокрема включення до категорії страхових агентів фізичних осіб-підприємців;

- розширення можливостей представництв брокерів-нерезидентів здійснювати зарахування та перерахування страхових (перестрахових) премій головному офісу брокера-нерезидента;

- право виключати з державного реєстру страхових та перестрахових брокерів осіб, пов'язаних з країною-агресором;

Як було встановлено в попередніх розділах кваліфікаційної роботи

спостерігається зростання нових підходів в реалізації страхових послуг страховими посередниками, які пов'язані з прогресом у технологічній сфері, розширенням фінансової інклюзії та змінами у споживчих вподобаннях. Впродовж останніх років спостерігається переорієнтація на онлайн-майданчики, об'єднання страхових продуктів, страхування в точках продажу. Такі канали пропонують унікальні переваги та виклики, відповідно до яких страховим компаніям необхідно вміло маневрувати для збереження їхньої конкурентоздатності [23, с.88].

Страхові посередники, як-от агенти та брокери, переживають значні зміни через цифрову трансформацію. Страхові компанії активно впроваджують новітні технології, такі як блокчейн і штучний інтелект, з метою покращення обслуговування клієнтів. Такі нововведення дозволяють страховим агентам ефективніше залучати та обслуговувати клієнтів за допомогою цифрових засобів. З іншого боку, ІТ-фахівці розробляють додатки, які дозволяють споживачам легко знайти та вибрати найкращого для себе страхового брокера.

Попит на страхові продукти зростає, особливо на поліси, пов'язані із захистом від фінансових втрат через пошкодження чи втрату майна, що створює нові можливості для залучення страхових агентів та брокерів. Однак, страхові брокери та агенти стикаються з рядом викликів, включаючи жорстке регулювання та високий рівень конкуренції, що впливає на прибутковість. Цифровізація також збільшує ризики кіберзлочинності, вимагаючи від страхових компаній інвестування у заходи безпеки.

У контексті швидкого прогресу цифрових технологій, для страхових компаній важливим є не лише впровадження новітніх цифрових інструментів, але й підвищення рівня цифрової обізнаності та компетентності їх співробітників. Ефективне засвоєння та використання цифрових ресурсів може значно покращити якість обслуговування клієнтів та ефективність внутрішніх операцій. Разом з цим, в умовах постійно зростаючого обсягу персональних даних, що обробляються страховими компаніями, виникає

необхідність дотримання високих стандартів конфіденційності та етики. Забезпечення відповідності до нормативно-правових вимог, а також реалізація принципів прозорості та справедливості в процесі обробки даних є критично важливими для підтримання довіри клієнтів [18].

Сучасний ринок страхових послуг вимагає не тільки адаптації існуючих продуктів під нові канали збуту, але й розробки інноваційних страхових продуктів, які б відповідали потребам і очікуванням споживачів. Водночас, страхові компанії повинні активно працювати над залученням та утриманням клієнтів, використовуючи інструменти цифрового маркетингу, персоналізації пропозицій та забезпечення високоякісного сервісу. Ефективне управління відносинами з клієнтами і застосування аналітики поведінкових даних можуть відігравати ключову роль у цьому процесі.

У сфері страхування сьогоднішні виклики, пов'язані з впровадженням нових каналів збуту, охоплюють важливі аспекти, як-от необхідність значних інвестицій у цифровізацію та переосмислення бізнес-моделей, адаптацію до змін у поведінці споживачів, які потребують більшої гнучкості та персоналізації, реагування на нові вимоги та зростання конкуренції, а також на нагальну потребу в захисті даних у цифровому просторі і стратегічному інтегруванні різноманітних каналів збуту для оптимізації взаємодії з клієнтами [37, с. 72].

Сучасні споживачі вимагають від страхових компаній більшої зручності, персоналізації та багатоканальної взаємодії. З появою insurtech стартапів, які фокусуються на цифрових інноваціях, страхові компанії, що інтегрують багатоканальний досвід, виступають в ролі лідерів на ринку, забезпечуючи інноваційний та інтегрований досвід клієнтів [15].

Відтак, помітно, що спостерігається трансформація каналів збуту страхових продуктів у відповідь на зміни ринкових умов та інноваційні технологічні можливості. Сучасні підходи, зокрема, онлайн-ринки та моделі прямого зв'язку зі споживача, набирають популярності через свою економічну ефективність та легкість доступу. Так, онлайн-ринки, пропонують

споживачам можливість комплексного порівняння страхових продуктів різних постачальників, сприяючи оптимізації вибору на основі ціни та покриття. Натомість моделі прямого зв'язку зі споживачами можуть пропонувати поліси за зниженими тарифами, оскільки вони виключають посередників, однак зазвичай характеризуються недостатньою персоналізацією обслуговування. Попри певні обмеження, такі як відсутність безпосереднього контакту зі страховими агентами чи брокерами, страхові компанії активно впроваджують новітні канали з метою розширення своєї клієнтської бази та адаптації стратегій розподілу до вимог сучасного ринку.

Відтак, страховики використовують технологічні нововведення для покращення обслуговування клієнтів та оптимізації процесів. Наприклад, деякі страхові компанії впроваджують миттєвий сервіс обслуговування клієнтів, тоді як інші використовують чат-боти для персоналізації своїх пропозицій за допомогою аналітики даних. Завдяки адаптації до технологій, страховики покращують свої канали дистрибуції, використовуючи, наприклад, мобільні додатки для спрощення процесів купівлі полісів та соціальні мережі для залучення нових аудиторій та підвищення впізнаваності бренду. Загалом, технології допомагають страховим компаніям створювати більш ефективні та ефективні канали реалізації, які приносять користь як клієнтам, так і бізнесу. Зокрема, у США реалізація страхових послуг здійснюється через прямі та непрямі канали продажу. Прямі канали забезпечують безпосередній зв'язок між страховиками та споживачами без залучення посередників. У цьому випадку страховики володіють повним контролем над процесом продажу та розповсюдження своїх послуг.

В епоху цифровізації, страхові посередники знаходять нові шляхи для просування своїх послуг, і хоча цифровий маркетинг набуває все більшої популярності, роль агентів та брокерів залишається значною. У 2023 р. прямий маркетинг був найбільшим каналом дистрибуції на ринку загального страхування США. Страхові компанії поступово розповсюджують свої продукти через канали прямого маркетингу, дозволяючи клієнтам купувати

поліси онлайн, через мобільні додатки або на інших цифрових платформах. У результаті страхові посередники можуть охопити більшу кількість населення, витрачаючи менше на розподіл.

Водночас страхові посередники узгоджують свою бізнес-стратегію відповідно до мінливих вимог і переваг клієнтів. Для них вкрай важливо знайти правильний баланс між традиційними та сучасними моделями, щоб ефективно функціонувати протягом більш тривалого періоду часу.

Відтак, роль цифрових каналів розподілу в контексті реалізації страхових послуг стає все більш важливою для страхових посередників. До ключових цифрових каналів розподілу, що використовуються у міжнародній страховій галузі можна віднести наступні [15]:

- веб сайти страхових компаній, де клієнти можуть знайти інформацію про продукти, придбати поліси та керувати своїми рахунками. Часто такі сайти включають можливості самообслуговування, такі як онлайн-управління полісами, подання заявок на виплати та підтримку клієнтів;

- мобільні додатки, що дозволяють клієнтам отримувати послуги на своїх смартфонах або планшетах. Мобільні додатки забезпечують зручний доступ до інформації про поліси, подання заявок на виплати, оплати премій та інших функцій;

- сайти-агрегатори або маркетплейси, де відображені продукти страхування від кількох страховиків, що дає змогу клієнтам порівнювати котирування, варіанти покриття та ціни в одному місці. Клієнти часто можуть купувати поліси безпосередньо на цих платформах;

- онлайн страхові брокери, які виступають як посередники між клієнтами та страховими компаніями надають цифрову платформу, де клієнти можуть порівнювати поліси від різних страховиків, отримувати консультації та купувати страхове покриття;

- соціальні мережі, такі як Facebook, Twitter, LinkedIn та Instagram, які використовуються для залучення клієнтів, розповсюдження інформації про продукти та акції, та надання підтримки клієнтам;

– онлайн реклама, зокрема рекламні банери, реклама в пошукових системах та спонсорський контент, для досягнення потенційних клієнтів, що дозволяє збільшити обізнаність про страхові продукти; – онлайн чати та чат-боти на основі штучного інтелекту на веб сайтах страхових компаній та мобільних додатках для надання допомоги в реальному часі та відповідей на запитання клієнтів. Такі цифрові засоби комунікації підвищують залученість клієнтів та забезпечують негайну підтримку.

Вдосконалення каналів реалізації страхових послуг у епоху цифрових інновацій – це важливий напрямок для страхових посередників, який вимагає інтеграції новітніх технологій для підтримки росту бізнесу та підвищення задоволеності клієнтів. З одного боку, страхові посередники використовують цифрові канали для прямого звернення до споживачів, що включає онлайн-платформи для продажу полісів, мобільні додатки для управління страховими продуктами та соціальні медіа для маркетингу та комунікацій. Такий підхід дозволяє пропонувати персоналізовані продукти, швидше реагувати на запити клієнтів та підтримувати постійний зв'язок з ними. З іншого боку, існують певні виклики, пов'язані з цифровою трансформацією, такі як захист персональних даних клієнтів, необхідність управління великим обсягом даних та потреба в адаптації до швидкозмінних технологічних інновацій. Крім того, страхові посередники повинні забезпечити інтеграцію цифрових каналів з традиційними методами продажу. Загалом, вдосконалення каналів реалізації страхових послуг полягає у створенні гнучкої та адаптивної системи, що поєднує інноваційні технології з людським досвідом, сприяючи розвитку страхової галузі та забезпеченню високої якості обслуговування клієнтів.

Зміни, характерні для розвинених країн світу, у найближчі роки будуть притаманними і вітчизняному страховому ринку, що обумовлюється стрімкими змінами технологічних досягнень, мінливістю поведінки та уподобань страхувальників.

Підсумовуючи, слід відмітити, що умови дистрибуції страхових продуктів з розвитком технологій і появою нових гравців (особливо InsurTech компаній)

швидко змінюються. Ці зміни у розвинених країнах вже призвели до збільшення комодитизації і складності продуктів. Щоб адаптуватися до змін середовища, страхові посередники повинні розробляти цілісні стратегії для орієнтації на нових клієнтів, використовувати цифрові інструменти і соціальні медіа для розширення взаємодії зі споживачами страхових послуг.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження можна окреслити наступні висновки:

1. Прямі страхові посередники відіграють ключову роль на страховому ринку України, забезпечуючи ефективну комунікацію між страховими компаніями та споживачами страхових послуг. Вони сприяють популяризації страхування, надаючи клієнтам доступ до різноманітних страхових продуктів, консультують щодо вибору оптимальних рішень та допомагають у процесі оформлення полісів. Завдяки своїй експертизі та знанням ринку, прямі страхові посередники підвищують рівень довіри споживачів до страхових послуг, що в свою чергу сприяє розвитку конкуренції та інновацій у галузі, а також покращує загальну фінансову грамотність населення щодо страхування.

2. Страхові брокери відіграють важливу роль у реалізації страхової послуги, виступаючи посередниками між страховими компаніями та клієнтами, що дозволяє їм забезпечувати індивідуальний підхід до кожного споживача. Вони аналізують потреби клієнтів, пропонують оптимальні страхові рішення, допомагають у виборі найбільш вигідних умов та здійснюють супровід на всіх етапах оформлення полісів. Завдяки своїй експертизі та знанням ринку, страхові брокери сприяють підвищенню рівня довіри до страхування, що, в свою чергу, позитивно впливає на розвиток галузі та покращує фінансову грамотність населення.

3. У сучасних умовах страхові агенти виконують критично важливу роль у забезпеченні доступності та зрозумілості страхових послуг для споживачів, виступаючи не лише як посередники між страховими компаніями та клієнтами, але й як консультанти, які аналізують індивідуальні потреби та ризики. Вони допомагають споживачам орієнтуватися в різноманітні страхових продуктів, забезпечують професійний супровід у процесі укладання угод та сприяють підвищенню фінансової грамотності населення. Завдяки своїй експертизі та

знанню ринку, страхові агенти сприяють формуванню довіри до страхування, знижують ризики для клієнтів і, в результаті, сприяють стабільному розвитку страхового сектора в умовах динамічних змін економічного середовища.

4. Аналіз діяльності страхових посередників протягом останніх ороків засвідчив наступну тенденцію:

- звертає на себе увагу позитивна динаміка останніх років, особливо у 2023 р. коли розміри залучених через страхових брокерів премій сягнули 134,6 млн. грн., що є найбільшим показником за останнє десятиріччя. У цілому, починаючи з 2014 р., обсяги страхових премій які залучили страхові брокери зросла у 3,2 рази, що безперечно є позитивним явищем;

- щодо розміру страхових премій одержаних страховими компаніями резидентами та які припадають на 1 договір страхування укладений страховими брокерами, то починаючи з 2018 р. простежується чітка тенденція до зростання. Поряд з тим, такі зміни здебільшого були викликані не стільки збільшенням обсягів залучених премій, скільки зменшенням кількості договорів страхування, які укладались страховими брокерами. Попри це, дані зміни загалом можна вважати позитивними, адже вони свідчать про те, що зменшується кількість дрібних страхувальників, які відповідно укладали договори страхування на невеликі суми. Натомість, зростає роль клієнтів, які укладають договори страхування зі значними розмірами премій;

- аналізуючи абсолютні показники, простежується тенденція до зростання розміру винагороди пов'язаної з укладанням та пролонгацією договорів добровільного страхування, які виплачуються страховим агентам як у цілому, так і за окремими напрямками. Загалом, витрати страхових компаній на винагороду страховим агентам у сфері добровільного страхування, починаючи з 2014 р., зросли у 3,82 рази. Щодо окремих напрямів, то у 5,67 рази зросли витрати страхових компаній на винагороду страховим агентам у сфері страхування від нещасних випадків, у 2,5 рази у сфері страхування наземного транспорту, у 3,4 рази при страхуванні вогневих та ризиків настання стихійних явищ та у 2,4 рази при страхуванні фінансових ризиків. Отже, можна констатувати, що страхові

компанії зацікавлені у функціонуванні страхових агентів за всіма напрямками добровільного страхування.

5. Функціонування страхових посередників в Україні стикається з низкою суттєвих проблем, серед яких можна виділити недостатню регуляцію їхньої діяльності, що призводить до ризиків недобросовісної конкуренції та шахрайства; обмежений доступ до якісної інформації про страхові продукти, що ускладнює вибір оптимальних рішень для споживачів; а також низький рівень фінансової грамотності населення, що перешкоджає усвідомленому споживанню страхових послуг. Крім того, відсутність чітких стандартів професійної підготовки та етики для страхових агентів може негативно впливати на довіру клієнтів до галузі, створюючи перешкоди для її розвитку.

6. В умовах цифровізації перспективними напрямками вдосконалення діяльності страхових посередників є впровадження інноваційних цифрових технологій, таких як платформи онлайн-страхування, мобільні додатки та чат-боти для клієнтської підтримки, що забезпечать зручність і швидкість обслуговування. Крім того, використання аналітики великих даних та штучного інтелекту дозволить краще розуміти потреби клієнтів, персоналізувати страхові продукти та підвищити ефективність продажів. Важливим напрямком є підвищення кібербезпеки, щоб забезпечити захист персональних даних клієнтів. Запровадження навчальних програм для співробітників щодо роботи з цифровими інструментами сприятиме адаптації до нових умов ринку. Ці заходи дозволять страховим посередникам залишатися конкурентоспроможними та відповідати зростаючим очікуванням клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Балицька М. В., Бондарчук Д. Л. Роль прямих страхових посередників у системі реалізації страхових послуг. *Економіка та суспільство*. 2022. Випуск 37. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1225>
2. Березіна С. Б. Генцицька А. Є. Канали збуту страхових продуктів. *Фінансові послуги*. 2016. № 5 (119). С. 8-10.
3. Беспалова А. Г. Страхові послуги : навч. посіб. за ред. А. Г. Беспалова. Донецьк : Донбас, 2018. 391 с.
4. Біла книга «Майбутнє регулювання ринку страхування» НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bila-kniga-maybutnye-regulyuvannya-rinku-strahuvannya>.
5. Борисюк О. Дистрибуція страхових продуктів як важливий елемент страхового менеджменту. *Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. 2018. № 2. С. 131-137. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/echscenu_2018_2_21.
6. Борисюк О. В. Особливості продажу страхових продуктів в умовах цифровізації. Матеріали XLIV-ої Міжнародної науково-практичної конференції 07 травня 2024 року, м. Умео, Швеція. С.136-138.
7. Борисюк О. В. Цифрові технології продажу страхових продуктів. Сучасні технології маркетингу: матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції (Луцьк, 7 березня 2024 р.) / Відп. ред. проф. В. С. Рейкін – Луцьк : Вежа-Друк, 2024. С.47- 49.
8. Борисюк О. В., Дацюк-Томчук М. Б. Страховий менеджмент в умовах воєнного стану в Україні: виклики та перспективи. *Modern Economics*. 2024. № 45(2024). С. 12-18. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V45\(2024\)-02](https://doi.org/10.31521/modecon.V45(2024)-02).
9. Борисюк О.В., Дацюк-Томчук М.Б., Петриняк А.Я. Особливості продажу страхових продуктів в умовах цифровізації. *Цифрова економіка та*

економічна безпека № 2 (11) (2024). С.3-8. DOI: <https://doi.org/10.32782/dees.11-1>.

10. Борисюк О., Матвійчук, Н., Хмелярська, Л. Особливості розвитку фінансового ринку під час війни. *Економіка та суспільство*, (60). 2024. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-76>.

11. Відомості про надання посередницьких послуг у страхуванні та/або перестрахованні. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua>.

12. Вовчак О. Д. Страхова справа: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 415 с.

13. Говорушко Т. А. Страхіві послуги : навч. посіб. За ред. Т. А. Говорушко. К. : Центр учбової літератури, 2011. 376 с.

14. Державний реєстр страхових та перестрахових брокерів. Реєстри та переліки Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/supervision/nonbanks/registers-lists>.

15. Insurance Top. URL: https://forinsurer.com/insurancetop_64.

16. Інтернет-журнал «Про страхування». URL: <http://forinsurer.com>.

17. Іншуртех-стартап «EasyPeasy» від «Арсенал Страхування» URL: <https://easypeasy.com.ua>.

18. Іншуртех, фінтех, цифровізація. Онлайн-журнал про страхування «Forinsurer». URL: <https://forinsurer.com/theme/12>.

19. Карлін М. І., Проць Н. В., Борисюк О. В. Публічні фінанси: навчальний посібник; за ред. д. е. н., проф. М. І. Карліна. Електронне видання. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2023. 358 с.

20. Карлін М.І., Борисюк О. В. Управління державними фінансами: навч. посібн. Луцьк: ПП Іванюк, 2013. 273 с.

21. Клапків Ю. М. Ринок страхових послуг: концептуальні засади, технічні інновації та перспективи розвитку : монографія. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. 568 с.

22. Кудрявська Н. В. Теоретико-методичні засади діяльності страхових посередників. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. №5. С. 78–80.

23. Кудрявська Н. В. Фінансово-економічні та правові основи діяльності страхових посередників. *Економіка та держава*. 2016. №12. С. 86–89.

24. Кудрявська Н. В., Нестерова Д. С. Розвиток страхового посередництва в розвинутих європейських країнах. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка*. 2016. №3 (180). С.45–51.

25. Мельник Т. А., Сибірцев В. В. Страхування : навчальний посібник / Мельник Т. А., Сибірцев В. В. - Кропивницький: ПП «Ексклюзив Систем», 2022. - 307с.

26. Морозова Л. С., Маркуц Ю. І., Савченко Н. Г. Цифрові технології на ринку страхових послуг. *Ефективна економіка*. 2022. № 8. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2022_8_9

27. Національний банк України. Огляд небанківського фінансового сектору. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic>

28. Огляд страхового ринку України у 2023 році. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/oglyad-strahovogo-rinku-ukrayini-za-i-pivrichchya-2023-roku>.

29. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України: Регулювання ринку небанківських фінансових послуг. 2021. URL: <https://bank.gov.ua/ua/supervision/regulation-nonbank-fs-market>.

30. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України: Наглядова статистика. Показники діяльності учасників ринку небанківських фінансових послуг. 2022. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>.

31. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України: Звіт про фінансову стабільність. 2023. URL: <https://bank.gov.ua/ua/stability/report>.

32. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України: Наглядова статистика. Показники діяльності учасників ринку небанківських фінансових послуг. 2022. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>.

33. Офіційний сайт Ліги страхових організацій України. URL: <http://uainsur.com>.

34. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/ua>.

35. Підсумки страхового ринку України за 2022 рік. URL: <https://insa.com.ua/blog/pidsumky-strahovogo-rynku-ukrayiny-za-2022-rik>.

36. Підсумки страхового ринку України за 2023 рік. URL: <https://insa.com.ua/blog/pidsumky-strahovogo-rynku-ukrayiny-za-2023-rik>.

37. Пікус Р В., Заколюжний В. О. Інноваційні канали збуту страхових продуктів у сфері особистого страхування. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 7. С. 71-75.

38. Про страхування: Закон України від 18.11.2021 р. № 1909-IX. Дата оновлення: 01.01.2024. DOI: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>.

39. Постанова Правління НБУ від 30.06.2022 р. № 135 «Про затвердження Положення про реєстрацію страхових та перестрахових брокерів та умови провадження посередницької діяльності у сфері страхування та про внесення змін до деяких нормативно-правових актів Національного банку України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0135500-22#Text>.

40. Постанова Правління НБУ від 05 вересня 2023 року № 109 "Про внесення змін до деяких нормативно-правових актів Національного банку України з питань реєстрації страхових і перестрахових брокерів та умов провадження посередницької діяльності у сфері страхування". URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0109500-23#Text>.

41. Статистика страхового ринку України. *Інтернет-журнал «Форіншурер»*. URL: <https://forinsurer.com>.

42. Статистика страхового ринку України. *Інтернет-журнал «Форіншурер»*. URL: <http://forinsurer.com/stat>.

43. Страхові компанії працюватимуть за новим Законом із 2024 року. Офіційний сайт «Liga Zakon». URL: <https://buh.ligazakon.net/news/208279-strakhov-kompan-pratsyuvatimut-za-novim-zakonom-z-2024-roku>.

44. Страхові послуги: підручник: у 2 ч. / [Базилевич В.Д., Пікус Р.В., Приказюк Н.В. та ін.] За ред. В.Д. Базилевича. Ч. 2. К.: Логос, 2014. 544 с.

45. Ткаченко Н. В. Страхування : навч. посіб. за ред. Н. В. Ткаченко. К. : УБС НБУ, 2014. 570 с.

46. Удот. О. Цифрові технології продажу страхових продукті. Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та бізнесі: матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції. Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. Київ : Видавничий центр КНУКіМ, 2024. с. 201-203.

47. Федорович І. М. Вдосконалення каналів реалізації страхових послуг в епоху цифрових інновацій. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. № 59. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3447/3375>.

48. Bellini, Fabio and Camilla Caperdoni. Coherent distortion risk measures and higher-order stochastic dominances. *North American Actuarial Journal*, Vol. 11, №. 2, pp. 35-42. 2022.

49. Diksha Sharma. Streamlining online and offline insurance distribution channels. Leadsquared. 2022. URL: <https://www.leadsquared.com/industries/insurance/insurance-distribution>.

50. European Insurance. URL: <https://www.insuranceeurope.eu/insurancedata>.

51. Fedorovych I. Key problems and directions of development of digitalization of the insurance market. Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор». 2022. Випуск 3 (70). С. 139-142.

52. Insurance broker and agents market size report, share, industry analysis, growth. Market research report. 2022. URL: <https://www.zionmarketresearch.com/toc/insurance-broker-and-agents-market>

53. Internet of business: Examples of IoT applications in insurance. URL: <https://internetofbusiness.com/10-examples-iot-insurance>.

54. Metromile: Project of an American insurance company. URL: <https://www.metromile.com>.

55. Share of commercial insurance sold by brokers and non-brokers worldwide by region. STATISTA. URL: <https://www.statista.com/market>.