

## СТРАХОВОЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ИЗМЕНЧИВОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЕ INSURANCE MANAGEMENT IN A CHANGING INFORMATION MEDIA

В статье исследована динамика страховых платежей розничного страхования компаний Украины, которая показала увеличение суммы страховых платежей по всем видам розничного страхования. Выявлено, что рынок страховых услуг становится в отношении инвестиций более привлекательным и конкурентоспособным по сравнению с банковским сектором в Украине. Выявлено отсутствие украинских компаний-аутсорсеров на международном рынке информационных технологий финансовых услуг. Рассмотрены преимущества использования инструментария страхового аутсорсинга и меняющихся цифровых (Digital) продуктов в страховом менеджменте. Предложены направления повышения эффективности деятельности аутсорсеров финансовых услуг в Украине.

**Ключевые слова:** страховой менеджмент, страховой аутсорсинг, цифровые продукты.

У статті досліджено динаміку страхових платежів роздрібною страхування компаній України, яка показала збільшення суми страхових платежів за всіма видами роздрібною страхування. Виявлено, що ринок страхових послуг стає відносно інвестицій більш привабливим і конкурентоспроможним

порівняно з банківським сектором. Виявлено відсутність українських компаній-аутсорсерів на міжнародному ринку інформаційних технологій фінансових послуг. Розглянуто переваги використання інструментарію страхового аутсорсингу і мінливих цифрових (Digital) продуктів у страховому менеджменті. Запропоновано напрями підвищення ефективності діяльності аутсорсерів фінансових послуг в Україні.

**Ключові слова:** страховий менеджмент, страховий аутсорсинг, цифрові продукти.

The article examines the dynamics of insurance payments of retail insurance of Ukrainian companies, which showed an increase in the amount of insurance payments for all types of retail insurance. It was revealed that the insurance services market is becoming more attractive and competitive in comparison with the banking sector in Ukraine. The absence of companies-outsourcers of Ukraine in the international market of information technologies of financial services is revealed. The advantages of using the tools of insurance outsourcing and changing digital products in insurance management are considered. The directions for increasing the efficiency of outsourcers of financial services in Ukraine are suggested.

**Key words:** insurance management, insurance outsourcing, digital products.

УДК 368(477)

**Мандра Н.Г.**

к.э.н., старший преподаватель кафедры «Финансы и банковское дело»

Приазовский государственный технический университет

**Лактионова О.Ю.**

к.э.н., доцент кафедры «Финансы и банковское дело»

Приазовский государственный технический университет

**Постановка проблемы.** В условиях интеграции Украины в ЕС роль рынка страховых услуг повышается, поэтому выявление направлений повышения эффективности деятельности страховых компаний (СК) является актуальной проблемой.

**Анализ последних исследований и публикаций.** Исследованию некоторых аспектов страховых услуг, страхового менеджмента посвящены работы О.О. Гаманковой. Развитие современной теории и практики страхования исследовали М.В. Мних, С.С. Осадец.

**Постановка задания.** Цель статьи – выявление и использование современного инструментария в повышении эффективности страхового менеджмента страховых компаний.

**Изложение основного материала исследования.** Страховая деятельность определяется и регламентируется Законом Украины «О страховании» от 7 марта 1996 г. № 86/96-Ву № 86/96-ВР. [1] Страхование – одна из отраслей бизнеса, которая во многом определяется развитием цифровых продуктов и информационного обеспечения. Страховая компания (СК) испытывает потребность анализировать изменения внешних и внутренних факторов, от которых зависят показатели ее деятельности [3].

С этой целью необходимо развивать интегрированные компьютерные системы информации для обеспечения эффективной деятельности

СК. Важным аспектом страхового менеджмента является показатель объема страховых платежей [4]. Вся деятельность СК в Украине основана на сборе страховых платежей, из которых формируются страховые резервы, выплаты страховых сумм и страховых возмещений, расходы компании, поэтому вопросы, связанные с управлением страховыми платежами, приобретают наибольшую актуальность. Динамика страховых платежей розничного страхования компаний Украины представлена в табл. 1.

Динамика страховых платежей розничного страхования компаний Украины (2013–2017 гг.) (табл. 1) показывает увеличение суммы страховых платежей по всем видам розничного страхования. Это положительный результат страхового менеджмента за анализируемый период.

По темпам роста 2017/2016 гг. виды страхования располагаются следующим образом: страхование ответственности (45,9%), страхование на случай болезни (44,6%), страхование от несчастных случаев (34,3%), страхование туристов (29,5%), страхование имущества (21,9%), ДМС 20,1(%), КАСКО (18,3%), ОСАГО (10,4%), страхование жизни (6,7%), зеленая карта (8,3%) [2]. Несмотря на жесткую конкуренцию, 153 страховые компании (СК) Украины получили прибыль по итогам 2017 г., остальные СК получили убыток в сумме 1,4 млрд. грн. Рынок страховых услуг начал

Динамика страховых платежей розничного страхования компаний Украины [2]

Вид страхования	2013	2014	2015	2016	2017
КАСКО	2414	2073	2153	2606	3084
ОСОГО	1966	2056	2472	2870	3168
Страхование жизни	2233	2031	2048	2631	2808
страхование имущества	599	647	660	789	962
ДМС	705	809	769	936	1124
Страхование от несчастных случаев	934	547	421	712	956
Зеленая карта	233	342	573	744	806
Страхование туристов	243	247	386	546	707
Страхование на случай болезни	334	271	236	249	360
Страхование ответственности	176	109	232	612	893
ТОП 10	9837	9132	9947	12695	14868
Иные виды	430	387	373	525	825
Всего	10267	9519	10320	13220	15693

формироваться недавно, однако он становится в отношении инвестиций более привлекательным и конкурентоспособным по сравнению с банковским сектором в Украине.

Наблюдается превышение темпа роста доходов СК (10,6%) по сравнению с банковским сектором (6,6%) в Украине. Банки Украины получили убыток в 24,4 млрд. грн., а страховые компании – прибыль в 234 млн. грн. Сектор финансовых услуг, представленный банками, страховщиками и другими небанковскими финансовыми учреждениями, перечислил в бюджеты Украины около 2,5 млрд. грн. Самая большая доля налога на прибыль, перечисленная финансовым сектором, также принадлежит СК. Налог на прибыль, уплаченный страховщиками относительно полученного дохода от всех видов деятельности, составил 1,8%, а у банков – 0,8% [2].

Банки за 2017 г. закрыли 827 подразделений, страховщики сократили всего 47 региональных единиц. Итак, соотношение ряда показателей страховых компаний и банков за 2017 г. демонстрирует новые тренды и тенденции на рынке финансовых услуг Украины. Так, доля дохода СК в 2017 г. составляла 29%, доля налога на прибыль – 66,8%, доля суммы прибыли – 73% в общих показателях рынка финансовых услуг, что демонстрирует повышение значимости сегмента страховых услуг на рынке финансовых услуг.

Страховыми услугами в Украине охвачено более 12 млн. человек [2]. Для повышения эффективности деятельности СК и уменьшения затрат на оказание страховых услуг в международной практике страхового менеджмента применяют современный инструмент – аутсорсинг, который представляют собой передачу на основании договора компанией определенных бизнес-процессов или производственных (операционных, второстепенных) функций на обслуживание другой компа-

нии – провайдеру услуг, специализирующейся в соответствующей сфере [5; 6; 9].

Аутсорсинг в страховании как сфера услуг объединяет фирмы и компании, которые действуют взаимосвязано и взаимовыгодно для выполнения корпоративных функций, на которых они специализируются и сосредотачивают все ресурсы, делая их основными.

При аутсорсинге страховщик и страхователь используют услуги юридических лиц – страховых агентов, страховых брокеров, страховых актуариев, страховых экспертов, в зарубежной страховой практике это услуги аварийных комиссаров, сюрвейеров, диспетчеров, страховых аудиторов.

В любом случае, передача на аутсорсинг способствует: сокращению затрат страховой компании; повышению рентабельности бизнеса; сконцентрировать все ресурсы на основной деятельности; передаче рисков по непрофильным функциям и снижению рисков по профильным и др. (рис. 1).

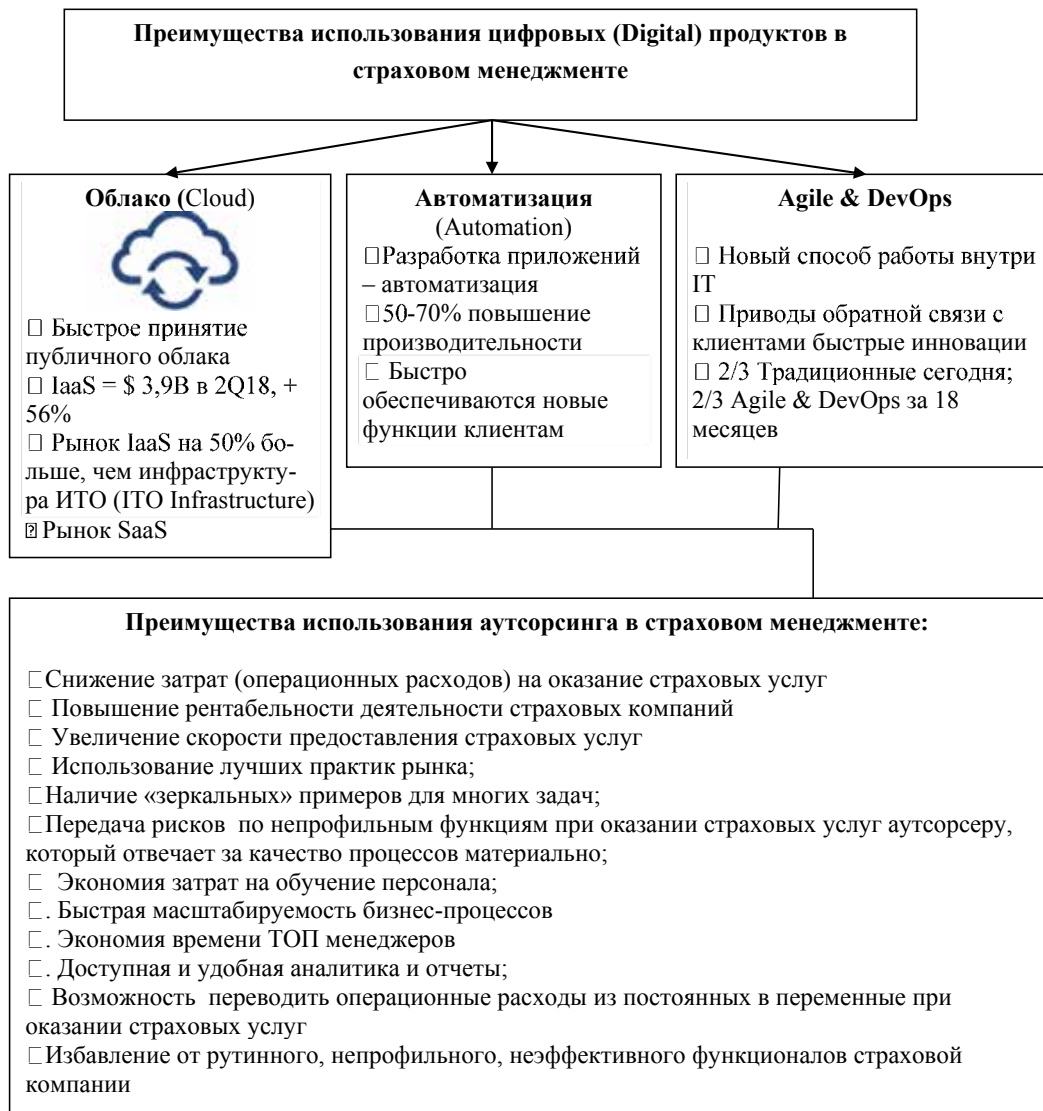
В настоящий момент передаются на аутсорсинг для исполнения следующие функции страховых компаний: продажи, андеррайтинг, актуарные расчеты, урегулирование убытков, которые выполняются частично или полностью [7].

На аутсорсинг передаются различные функции, как связанные с формированием страхового продукта, так и не связанные, но обязательные и необходимые функции страховой компании.

Передача страховой компанией функций продаж на аутсорсинг агентам и брокерам является обычным делом уже не только в зарубежной практике, но и в практике Украины.

Агентом продаж могут выступать автодилер, банк, при этом продажа страховых полисов являются сопутствующей услугой для основной (продажа автомобиля, выдача кредита).

Проблема урегулирования убытков представляет собой комплекс вопросов, входящих в про-



**Рис. 1. Преимущества использования цифровых продуктов и аутсорсинга в страховом менеджменте**

цесс урегулирования, некоторые вопросы которого передаются на аутсорсинг, например в моторном страховании – передача независимой технической экспертизе следующих функций: осмотр поврежденного транспортного средства; определение необходимого ремонтного воздействия; оценка стоимости восстановительного ремонта [7].

В личных видах страхования на условиях аутсорсинга привлекаются медицинские учреждения для проведения предстрахового осмотра и экспертизы.

В страховании грузов на аутсорсинге предоставляют свои услуги страховщикам сюрвейеры, аджастеры, аварийные комиссары и другие специалисты. Так, специалисты из компании-аутсорсера при спасении груза осуществляют фиксацию факта и обстоятельств аварии, оценку ущерба и оформление необходимых страховщику документов для урегулирования страхового события.

Аутсорсинг в страховании возможен и целесообразен по входящим претензиям по крупным убыткам, там задействуются дорогостоящие высококвалифицированные специалисты, имеет место высокая материальность дел. При работе филиальной сети для уменьшения проблем СК привлекаются внешние эксперты компании-аутсорсера, которые осуществляют постоянный мониторинг факторов влияния, прогнозирование развития ситуации и управление изменениями в деятельности филиалов. Это могут быть специалисты из региона, а также работающие удаленно. Это эффективно для СК и позволяет умножить компетенции специалистов филиальной сети, получить иной профессиональный опыт, расширить количество доступных типовых и оригинальных решений для применения в филиалах, создать инструменты для совершенствования деятельности филиальной сети страховой компании [7].

IT-системы осуществляют комплексное IT-обеспечение страхового менеджмента, в том числе стабильность работы СК; удобство интеграции с другими IT-платформами, а также использование в СК аутсорсинговые IT-решения для отдельных функций (бухгалтерия, продажи, управленческая отчетность, электронный архив).

Аутсорсинг используется в медицинском сервисе по добровольному медицинскому страхованию (ДМС), что позволяет повысить качество обслуживания клиентов. В набор услуг на аутсорсинге компания-провайдер может включить: бесплатную, многоканальную, круглосуточную медицинскую сервисную службу; штат высококвалифицированных профессиональных медицинских работников; отработанные регламенты,

процедуры и технологические процессы; полный контроль пациента в ЛПУ для максимально быстрого и качественного оказания медицинских услуг и др. В страховании есть достаточно широкое поле для замещения функционала страховой компании услугами на аутсорсинге [7].

Одним из направлений повышения эффективности деятельности СК является использование цифровых (Digital) продуктов (рис. 1). Страховые услуги, входящие в отрасль финансовых услуг, (Financial Services – FS), являются самой динамичной в использовании цифровых продуктов (рис. 2–4) [8]. Объем финансовых услуг на глобальном рынке в 2017 г. составил 10,4 В\$ (billion dollars US), что превышает объем 2016 г. (8,1 В\$) на 28,35%. Причем наблюдается рост

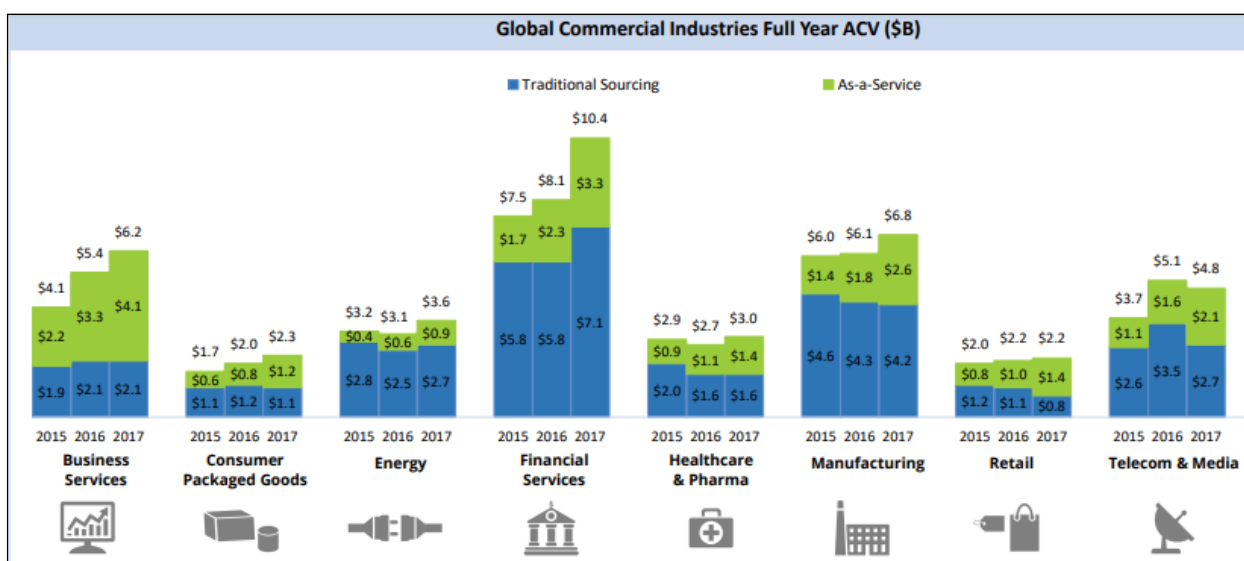


Рис. 2. Объем IT в финансовых (Financial Services), в том числе в страховых, услугах среди отраслей глобального рынка за период 2015–2017 гг., В\$ (billion dollars US) [8]

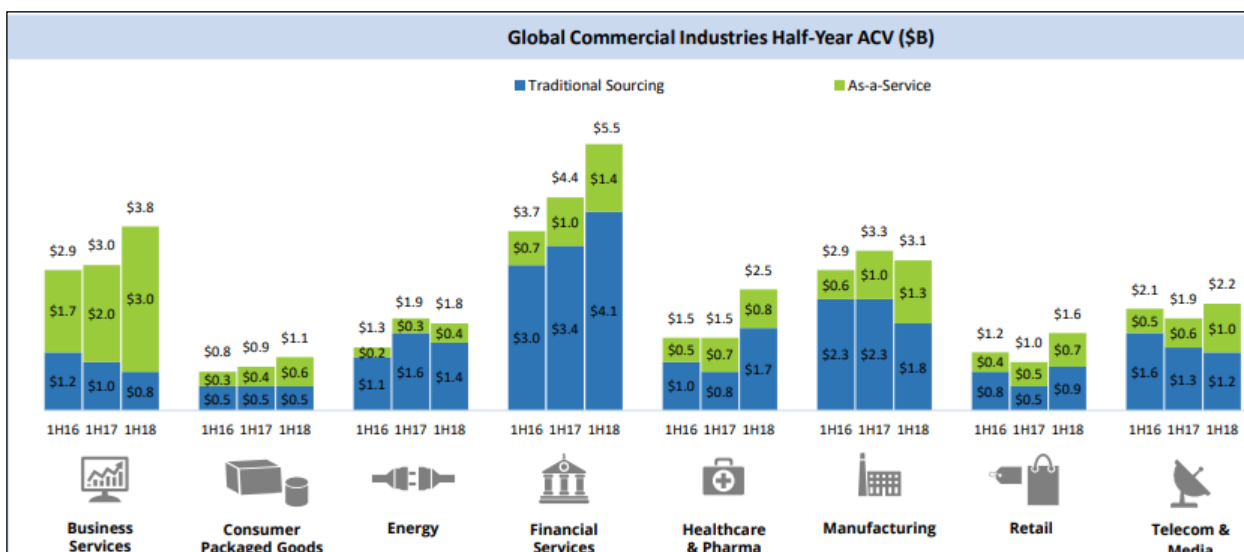


Рис. 3. Объем IT в финансовых (Financial Services), в том числе в страховых, услугах среди отраслей глобального рынка за период 2016–2018 гг., В\$ (billion dollars US)

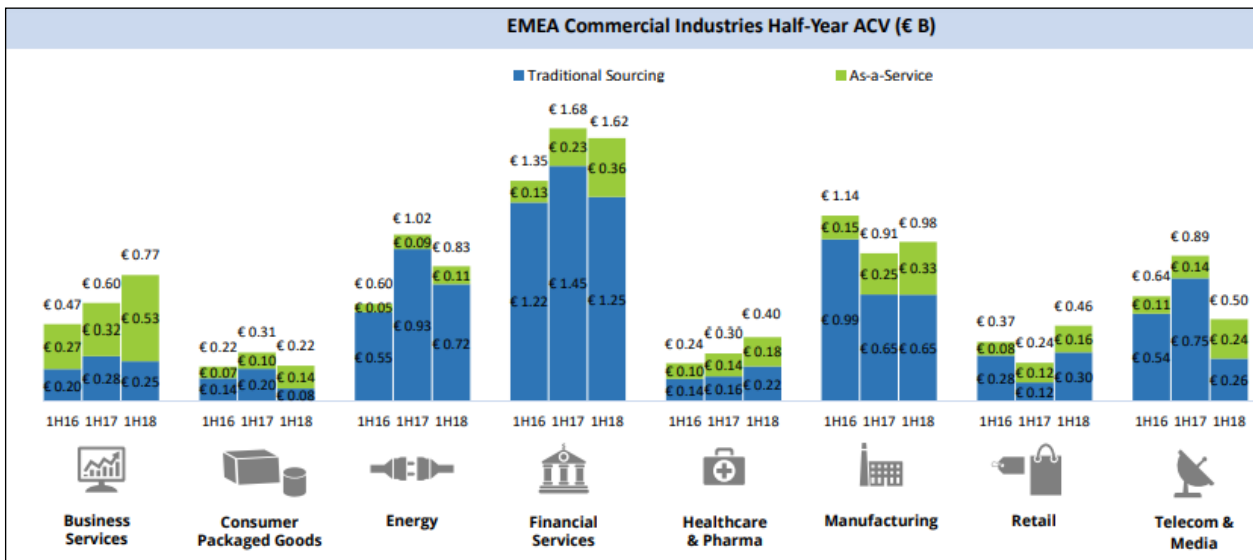


Рис. 4. Объем ИТ в финансовых (Financial Services), в том числе в страховых, услугах среди отраслей рынка EMEA за период 2016–2018 гг., В\$ (billion dollars US) [8]

как с использованием традиционных цифровых продуктов (источников – Traditional Sourcing), так и рост с использованием облачных технологий. Облачные вычисления – это предоставление вычислительной мощности, хранилищ для БД, приложений и других ИТ-ресурсов по требованию через платформы облачных сервисов по сети с оплатой по факту использования [8]. Объем облачных вычислений по модели As-a-Service в 2017 г. (3,3 В\$) превысил объем 2015 г. на 94,34%. Финансовые, в том числе составляющие их страховые услуги, являются самыми инвестируемыми среди других информационных технологий (ИТ) аутсорсинговых услуг (Business services, Consumer Packaged Goods, Energy, Manufacturing, Retail, Telecom).

Обозначение: Traditional Sourcing – традиционные источники; As-a-Service – облачные технологии.

Аналогичная картина наблюдается и в первом полугодии 2018 г. Происходит рост стоимости аутсорсинг-контрактов на разработку программных продуктов в области финансовых, в том числе страховых, услуг, опережающих по стоимости контрактов все отрасли (рис. 2).

Обозначение: 1H16 – первое полугодие 2016 г., 1H17 – первое полугодие 2017 г.[8].

Обозначение: 1H16 – первое полугодие 2016 г., 1H17 – первое полугодие 2017 г. [8].

Наиболее часто востребована модель As-a-Service. Контракт на аренду SaaS включает в себя не только оплату за использование ПО, но и оплату всех затрат, связанных с поддержкой его работоспособности, обновлением и защитой данных. Ряд поставщиков SaaS предлагает продвинутый вариант контракта на аренду – SLA (Service

Level Agreement). В таких контрактах фиксируются параметры, связанные с работоспособностью ПО. Обычно это гарантии доступности ПО в процентах в течение года.

**Выводы из проведенного исследования.** Показано увеличение суммы страховых платежей по всем видам розничного страхования Украины за период 2013–2017 гг. Представлено, что рынок страховых услуг становится в отношении инвестиций более привлекательным и конкурентоспособным по сравнению с банковским сектором в Украине. Выявлено, что для повышения эффективности деятельности СК и уменьшения затрат на оказание страховых услуг в международной практике страхового менеджмента применяют современный инструмент – аутсорсинг – передачу на основании договора компанией определенных бизнес-процессов или производственных (операционных, второстепенных) функций на обслуживание другой компании – провайдеру услуг, специализирующейся в соответствующей сфере. Выявлены функции страховых услуг, которые передаются на аутсорсинг в международной и отечественной практике.

Наблюдается как рост использования традиционных цифровых продуктов (источников – Traditional Sourcing) в оказании страховых услуг, так и рост использования облачных вычислений, которые представляют собой вычислительную мощность, хранилища для БД, приложений и других ИТ-ресурсов по требованию СК через платформы облачных сервисов по сети с оплатой по факту использования. Показано, что цифровые продукты, в том числе облачные вычисления, широко используются в международной практике страхового менеджмента.

## БИБЛІОГРАФІЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Закон України «О страховании» от 7 марта 1996 г. № 86/96-Ву № 86/96-ВР, с изменениями и дополнениями на 01.01.2018. URL: [http://search.liga-zakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/Z960085.html](http://search.liga-zakon.ua/l_doc2.nsf/link1/Z960085.html).
2. Залетов А. Нацкомфинуслуг. 50 оттенков страхового бизнеса в Украине. Insurance TOP. 2018. № 1 (61). С. 4–7.
3. Федоренко В.Г. Основы менеджменту: підручник. URL: [http://uchebnikirus.com/ menedgme nt/osnovi\\_mene dzhmen-tu\\_-\\_fedorenko\\_vg/osnovi\\_menedzhmentu\\_-\\_fedorenko](http://uchebnikirus.com/ menedgme nt/osnovi_mene dzhmen-tu_-_fedorenko_vg/osnovi_menedzhmentu_-_fedorenko).
4. Філонюк О. Рынок рискованого страхування в Україні в 2017 г.: прогноз ЛСОУ. URL: <http://uainsur.com/massmedia/53896/>.
5. Финансовый аутсорсинг: учеб. пособ. / Л.С. Омельченко, С.О. Календжян, О.Е. Лактионова. Мариуполь: ПГТУ, 2016. 124 с.
6. Омельченко Л.С., Лактионова О.Е., Мандра Н.Г. Финансовый аутсорсинг в международной практике, компани-аутсорсеры Украины. Економіка і суспільство. Гроші, фінанси і кредит. 2017. № 12. С. 597–605.
7. Нечипорук Л.В. Страхование: учеб. пособ. для студентов, обучающихся по специальности 6.030504 «Экономика предприятия»; изд. 2-е, доп. и перераб. Харьков: НУА, 2015. 124 с.
8. Global Sourcing and As-a-Service Market Insights Hosted by: Moshe Katri, Wedbush Securities July 11, 2018. URL: [http://isg-one.com/docs/default-source/default-document-library/2q18-global-isg-index.pdf?sfvrsn=6b4cf331\\_](http://isg-one.com/docs/default-source/default-document-library/2q18-global-isg-index.pdf?sfvrsn=6b4cf331_)
9. Лактионова О.Е., Омельченко Л.С. Аутсорсинговые центры финансовых услуг в экономическом развитии территории. URL: <http://ir.kneu.edu.ua:8080/handle/2010/7567>.
10. Meiping X., Zhiping L. Research on outsourcing mode of financial and accounting application. J. Kunming Uni. 2007. № 3. P. 22–25.

## REFERENCES:

1. The Law of Ukraine “On Insurance” of March 7, 1996, No. 86/96-Wu No. 86/96-BP as amended and supplemented by 1.1.2018. [http://search.liga-zakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/Z960085.html](http://search.liga-zakon.ua/l_doc2.nsf/link1/Z960085.html)
2. Zaletov A., 2018,1(61); 50 shades of insurance business in Ukraine, Insurance TOP, J. National Commissariat of Finance, p.4-7.
3. Fedorenko V.G. Fund management. Pidruchnik, Essence and functions of insurance management. [http://uchebnikirus.com/ menedgme nt / osnovi\\_mene dzhmen-tu\\_-\\_fedorenko\\_vg / osnovi\\_menedzhmentu\\_-\\_fedorenko](http://uchebnikirus.com/ menedgme nt / osnovi_mene dzhmen-tu_-_fedorenko_vg / osnovi_menedzhmentu_-_fedorenko)
4. Filonuk O.2017; The market of risk insurance in Ukraine in 2017; LIOU forecast <http://uainsur.com/massmedia/53896/>
5. Omelchenko L.S.2016; Financial outsourcing: a textbook / L. S. Omelchenko, S.O. Kalendzhyan, OE Laktionova. Mariupol: PSTU, 124 p.
6. Omelchenko LS, Laktionova OE, Mandra N.G. 2017; Financial outsourcing in international practice, outsourcing companies in Ukraine. ЕКОНОМІКА І СУСПІЛЬСТВО ГРОШІ, ФІНАНСИ І CREDIT. Vypusk # 12, p.597-605
7. Nechiporuk, L.V.,2015; Insurance: Textbook. allowance for students studying in the specialty 6.030504 – Economics of the enterprise / Nar. Ukr. Acad., [c. enterprise economics; aut. L. V. Nechiporuk]. Ed. second, add. and pererab. – Kharkov: LSA Publishing, 124 with.
8. Moshe Katri, 2018; Global Sourcing and As-a-Service Market Insights Hosted by: Wedbush Securities July 11, [http://isg-one.com/docs/default-source/default-document-library/2q18-global-isg-index.pdf?sfvrsn=6b4cf331\\_](http://isg-one.com/docs/default-source/default-document-library/2q18-global-isg-index.pdf?sfvrsn=6b4cf331_)
9. Laktionova OE, 2010; Outsourcing centers of financial services in the economic development of the territory / L.S. Omelchenko, O.E. Laktionova [Electron resource]. – Access mode: <http://ir.kneu.edu.ua:8080/handle / 7567>

**Mandra N.G.**

Candidate of Economic Sciences,  
Senior Instructor at Department of Finance and Banking  
Pryazovskyi State Technical University

**Laktionova O.Y.**

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,  
Senior Lecturer at Department of Finance and Banking  
Pryazovskyi State Technical University

## INSURANCE MANAGEMENT IN A CHANGING INFORMATION ENVIRONMENT

In the context of Ukraine's integration into the EU, the role of the insurance services market is growing. Relevant is the problem of determining directions, tools to improve the management of insurance companies in Ukraine.

An increase in the amount of insurance payments for all types of retail insurance of Ukraine for the period of 2013–2017 is presented. It is shown that the market for insurance services in Ukraine is becoming more attractive for investment in comparison with the banking sector. In order to increase the efficiency of insurance companies and reduce the costs of providing insurance services in the international practice of insurance management, a modern tool is used – outsourcing, which involves the transfer of certain business processes or production functions to the service of another company – a service provider specializing in the relevant field.

The functions of insurance services that are outsourced in international and domestic practice for the implementation are identified: sales, underwriting, actuarial calculations, and settlement of losses. The sales

agent can be an auto dealer, a bank, while sales of insurance policies are an accompanying service for the main – selling a car, issuing a loan.

The problem of loss settlement is a complex of issues entering into the settlement process, some of which are outsourced. For example, in motor insurance, there is a transfer of independent technical expertise of the following functions: inspection of the damaged vehicle; determination of necessary repair influence; evaluation of the cost of restoration repair.

In the insurance of goods on outsourcing, surveyors, adjuster, emergency commissioners and other specialists provide their services to insurers. So, experts from the outsourcing company in the rescue of cargo carry out: fixing the fact and circumstances of the accident, assessing damage and issuing documents necessary for the insurer to settle an insurance event.

There has been an increase in the use of traditional digital products (sources – Traditional Sourcing) in the provision of insurance services, as well as the growth of the use of “clouds” that represent computing power, storage for databases, applications and other IT resources at the company’s request through cloud services platforms over a network with payment upon use. It is shown that digital products, including cloud computing, are widely used in the international practice of insurance management.

Insurance management is one of the branches of business, which is largely determined by the development of digital products. The insurance company feels the need to analyse the changes in external and internal factors, on which its performance depends. To this end, it is necessary to further develop integrated computer information systems, digital products to ensure the effectiveness of insurance management.