

Серед положень даної моделі можна виділити: посилення вимог до отримання ліцензії на здійснення усіх видів страхування; впровадження вимог до системи ризик-менеджменту та управління страховим портфелем; контроль професійної придатності топ-менеджменту страхових компаній; зміна умов та посилення контролю за якістю активів страхової компанії та фінансової стійкості останньої.

Все це в найближчому майбутньому має стати запорукою для покращення та надання населенню більш якісних страхових послуг та відповідно стати інструментом надійного захисту майнових інтересів усіх споживачів таких послуг.

#### Список використаних джерел

1. Статистичні показники страхових премій та виплат. Forinsurer. URL: <https://forinsurer.com/ratings/nonlife/20/12/1>.
2. Климаш Н.І. Проблеми підвищення рівня споживання страхових послуг в Україні. *БізнесІнформ*. 2020. № 4 (507). С. 357-363.

**УДК 368:338.2**

**М.М. Садовенко,**  
к.е.н., доц., завідувач кафедру  
фінансів, банківської справи та страхування,  
Державний університет економіки і технологій,  
sadovenko\_mm@duet.edu.ua,  
**О.О. Водолазова,**  
магістр кафедри фінансів, банківської справи та страхування,  
vodolazova99y@icloud.com

## **ТРАНСФОРМАЦІЯ ВНУТРІШНІХ БІЗНЕС-МОДЕЛЕЙ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ В РЕАЛІЯХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ**

До числа передових методів ефективного управління входить, так званий, процесний підхід. Сутність такого підходу полягає в тому, що в практиці управлінської діяльності відокремлюється ряд процесів з метою управління. Для визначення таких процесів прийнято використовувати термін «бізнес-

процес». Важлива задача менеджменту полягає в постійному удосконаленні показників кожного бізнес-процесу.

Значна увага в компанії має приділятися постійному удосконаленню внутрішніх бізнес-процесів. Склад внутрішніх бізнес-процесів визначається тими видами її діяльності, які є найбільш важливими для досягнення цілей клієнтів і інвесторів. В даному напрямку стратегічним завданням страхової компанії є забезпечення постійного покращення ситуації в середині компанії в напрямках проведення досліджень ринку в цілому та за окремими його сегментами, розробка комплексних страхових послуг, оцінка можливості впровадження нових страхових послуг на ринку та їх подальша розробка, оптимізація внутрішніх грошових потоків. Чітка стратегія, що виражається у вигляді цілей і показників бізнес-процесів, спрямована на задоволення очікувань акціонерів.

Американським центром продуктивності і якості виділяється дванадцять основних функцій, притаманних внутрішнім бізнес-процесам типової компанії [1]. Якщо адаптувати їх до діяльності страхової компанії, то отримаємо:

- аналіз ринку і потреб клієнтів (визначення потреб і побажань клієнтів та вимірювання ступеню їх задоволення страховими послугами, які надаються);
- розробка місії і стратегії страхової компанії (оцінка зовнішнього середовища, визначення концепції бізнесу і стратегії компанії);
- розробка страхових і супутніх послуг (формування концепції, детальних планів в сфері залучення клієнтів та надання страхового захисту аж до забезпечення розслідування страхового випадку, оцінки збитку і проведення виплат);
- реалізація страхових послуг (позиціонування страхових послуг серед фізичних і юридичних осіб, удосконалення каналів реалізації страхових послуг);
- забезпечення страхової компанії необхідними ресурсами (планування забезпечення компанії ресурсами та контроль за їх ефективним витрачанням);
- управління рахунками клієнтів в комплексі з іншим обслуговуванням

(облік клієнтської бази, формування відповідних управлінських рішень щодо комплексних програм обслуговування);

– управління персоналом (організація підбору персоналу, його навчання та контролю за виконання персоналом своїх обов'язків);

– управління інформаційними ресурсами (планування управління інформаційними ресурсами, розробка і розгортання систем інформаційної підтримки, управління збереженням інформації і пошуком даних);

– управління інвестиціями (формування інвестиційної програми, забезпечення ефективної співпраці в інвестиційній сфері з іншими фінансово-кредитними установами, контроль за ефективністю здійснених інвестицій);

– управління екологією (участь компанії в різноманітних програмах захисту зовнішнього середовища);

– управління зовнішніми зв'язками (забезпечення прозорого корпоративного управління, створення власної служби public relations);

– управління покращенням і змінами (створення в компанії власної системи виміру показників за різними видами діяльності, впровадження в діяльність системи поліпшення основних фінансових показників).

Цифрова революція, яку спостерігаємо зараз в усіх сферах суспільно-економічного життя передбачає переведення внутрішніх бізнес-процесів на цифрову основу (табл. 1).

*Таблиця 1*

### **Цифрова складова у внутрішніх бізнес-процесах страхових компаній**

<b>Бізнес-процес</b>	<b>Характеристика</b>
1	2
Аналіз ринку і потреб клієнтів	Технологія бізнес процесу докорінно змінилася. Найбільший ефект отримують страховики, які використовують технологію Big Data самостійно або формують замовлення на збір, обробку інформації у спеціалізованих компаній
Розробка страхових і супутніх послуг	Трансформація полягає в швидкому переході від масових до персоналізованих страхових послуг. Як і в попередньому процесі має реалізовуватися концепція Data Science
Реалізація страхових послуг	Реклама, збут мають максимально переводитися від посередників до мереж. Лише це забезпечить економію на сучасному етапі

## Продовження табл. 1

1	2
Забезпечення ресурсами	Має базуватися на CRM системах налаштованих під потреби компанії з врахуванням специфіки її діяльності
Управління клієнтською базою	З врахуванням усіх можливих даних про клієнта (наприклад, з використанням таких інструментів як «соціальний гриф Facebook»)
Управління персоналом	З врахуванням усіх можливих даних про працівника (наприклад, з використанням таких інструментів як «соціальний гриф Facebook»). Обов'язково навчання персоналу цифрових знань і навичок, проведення тренінгів і практикумів з цифрової і фінансової грамотності
Управління інформаційними ресурсами	Новітні технологічні рішення мають реалізовуватися у бізнесі. За недостатніх власних потужностей варто застосувати аутсорсинг. Особлива увага має приділятися кібербезпеці
Управління інвестиціями	Зважаючи на консервативність в прийнятті інвестиційних рішень варто застосовувати сучасні технологічні рішення на основі алгоритмів в проведенні інвестиційної діяльності
Управління змінами і покращеннями	Обов'язковий моніторинг нових технологічних рішень в фінансовій сфері, вивчення можливості їх швидкого впровадження для підвищення ефективності діяльності страхової компанії

*Джерело:* розроблено авторами на основі [1; 2; 3]

Починаючи з глобальної кризи 2008 року, український страховий ринок не був стабільним жодного року. Поступовий вихід з глобальної кризи 2008 року змінився локальною кризою 2014 року, яка була підсилена глобальною кризою пов'язаною з пандемією COVID-19. Слабкі в фінансовому, технологічному і організаційному планах страховики поступово залишають ринок. Переважна більшість криз має зовнішній характер виникнення, що підштовхує до створення внутрішнього стандарту бізнес-процесу – «Оцінка системного ризику та антикризове фінансове управління». Стандарт має базуватися на бізнес-аналітиці обробленої за допомогою технології Big Data (в основі пошук кореляційних залежностей і визначення можливих варіантів швидкого реагування) (табл. 2).

Таблиця 2

### Основні пункти аналітичного звіту про кризову ситуацію

Макроекономічний рівень	Рівень страхової компанії
Інфляція	Надходження страхових премій в розрізі окремих видів страхування
Динаміка індексів фондового ринку	Здійснення страхових виплат в розрізі окремих видів страхування
Фіскальна і бюджетна політика	Надходження грошових коштів від іншої (нестрахової) діяльності
Політична ситуація в державі	Видатки грошових коштів, пов'язані з іншою (нестраховою) діяльністю
Динаміка споживчих індексів	Ліквідність компанії (перевищення надходження грошових коштів над видатками за усіма видами діяльності)
Розвиток окремих галузей народного господарства	Рівень прибутковості компанії

*Джерело:* складено авторами

В наступне десятиріччя ті компанії, які не зможуть трансформувати внутрішні бізнес-процеси з врахуванням і використанням цифрового світу і цифрових технологій, вимушені будуть полишити ринок. Інакше як сказав Біл Гейтс – в майбутньому на ринку залишаться два типи компаній: ті хто в Інтернеті і ті, хто вийшов з бізнесу.

#### Список використаних джерел

1. Немировский И.Б., Старожукова И.А. Бюджетирование. От стратегии до бюджета – пошаговое руководство. Москва: ООО «И.Д.Вильямс», 2006. 512 с.
2. Майер-Шенбергер В. Большие данные. Революция, которая изменит то, как мы живем, работаем и мыслим / В. Майер-Шенбергер, К. Кукьер; пер. с англ. Инны Гайдюк. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2014. 240 с
3. Вайл П., Ворнер С. Цифровая трансформация бизнес-модели для организации нового поколения. Москва: Альпина Паблицер, 2019. 257 с.