

Обчислення очікуваного числа збитків (частота збитків), що перевищують пріоритет, за рік проводиться в два етапи:

1. Розраховується число збитків понад точку спостереження: $n(k)$

$$n(k) = \frac{\text{число збитків} > k \cdot \text{премія року котирування}}{\text{число років спостереження середня премія за роки спостереження}}$$

Показник (премія року котирування / середня премія за роки спостереження) відображає ефект зміни розміру портфеля.

2. Розраховується (очікуване) число збитків понад пріоритет (= число збитків понад точку спостереження помножене на ймовірність перевищення пріоритету): $n(\text{dedu}) = (k / \text{dedu})^\alpha \cdot n(k)$

$$n(k) = (3 \cdot 5\,000\,000) / 4\,910\,473 = 3,0547$$

$$n(\text{dedu}) = (200\,015 / 250\,000)^{0,9959} \cdot 3,0547 = 2,4462$$

Середній збиток, що перевищує пріоритет (h), залежить від пріоритету (dedu), від місткості договору ексцедента збитку (ceil) і від параметра Парето (α), причому з ростом α середній збиток зменшується:

$$h = (\text{dedu} - \text{ceil} \cdot (\text{dedu} / \text{ceil})^\alpha) / (\alpha - 1), \text{ при } \alpha \neq 1$$

$$h = \text{dedu} \cdot \ln(\text{ceil} / \text{dedu}), \text{ при } \alpha = 1$$

Отже,

$$h = (250\,000 - 500\,000 \cdot (250\,000/500\,000)^{0,9959}) / (0,9959 - 1) = 173\,533$$

Власне сама премія в перестраховування за рік, або ризикова премія за договором ексцедента збитку, складає 424 496 USD (= 2,4462 * 173 533) або 8,4899 % від очікуваної базової премії на 2006 р.

Аналогічним чином розраховується величина премії для договору з пріоритетом 500 000 USD і лімітом 750 000 USD і складає 248 878 USD або 4,9776 % від очікуваної премії на 2006 р.

Ми могли б запропонувати додаткові рекомендації з мінімізації витрат по укладенню договорів перестраховування і підвищенню їх ефективності, зокрема:

- ✓ комплексний підхід до аналізу схильності страхового портфеля до збитків і її зміни;
- ✓ підвищення достовірності і повноти інформації, що надається перестраховикам з використанням запропонованої нами структури договору перестраховування;
- ✓ співпраця з найбільшими міжнародними і вітчизняними перестраховиками;
- ✓ поліпшення рівня програмного забезпечення страховиків;
- ✓ підвищення стягуваних оригінальних страхових премій;
- ✓ введення в перестрахові договори спеціальних перестрахових уточнень про оплату великих збитків.

1. Фурсевич П. Непропорциональное перестрахование // Страховая справа. – 2003. – №4. – С.18 – 28. 2. Дедиков С.В. Оговорка об окончательном нетто-убытке // Финансы. – 2003. – №7. – С.43– 47. 3. Едаков А. Об определении стоимости перестраховочных соглашений на базе эксцедента убытка // Страховое дело. – 2001. – №9. – С.48–51. 4. Емельянова Е.Б. Развитие непропорционального перестрахования // Финансы, кредит и международные экономические отношения в XXI веке. Материалы 2-й международной научной конференции. 29-30 марта 2007 года: Сборник докладов. Т. 1 / Под ред. д-ра экон. наук, проф. В.Е. Леонтьева, д-ра экон. наук, проф. Н. П. Радковской. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2007. – С. 304–306.

Надійшла до редколегії 10.06.08

В. Приймак, канд. экон. наук, доц., О. Єрмоленко

АВТОМАТИЗАЦІЯ СТРАХОВОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Стаття присвячена проблемам автоматизації бізнес-процесів лайфових страхових компаній. Розглянуті основні підходи та інструменти моделювання бізнес-процесів та надані рекомендації щодо доцільності та своєчасності впровадження автоматизації бізнес-процесів страхової компанії. Розроблена організаційна модель бізнес-процесу продажу страхових продуктів лайфової страхової компанії.

The article is devoted to the problems of automation of businesses processes of insurance companies which are engaged in insurance of life. Basic approaches and instruments of business processes are designed. Recommendations as for suitability and timeliness of implementation of automation business processes of insurance company are given. The organizational model of business process of sale of insurance products is developed.

Досвід розвинених країн показує, що безпека життя – це стратегічно важлива сфера економіки, яка складає переважну частину довгострокових інвестицій і частково звільняє державний бюджет у вирішенні соціальних проблем суспільства. Водночас, не слід забувати про те, що страхування – це в першу чергу відповідальність страховика перед його клієнтами, державою й законом, а страхові продукти – особливі продукти, про якість яких неможливо судити відразу після їхнього продажу [1].

На перший погляд, у системі менеджменту страхового бізнесу діють ті ж закони, що і в інших видах діяльності. Слід зазначити, що раніше лайфові страхові (СК) робили ставку саме на багаторівневий маркетинг. Нині ж для того, щоб встояти на жорсткому ринку конкурентної боротьби на страховому ринку цих методів уже не достатньо. Тому прийшов час до рішучих кроків – до радикальної реорганізації шляхом автоматизації бізнес-процесів страхової компанії.

Проблеми автоматизації страхового бізнесу широко досліджуються у світових наукових колах протягом останніх років. Загальним проблемам страхування присвячені праці зарубіжних вчених Александрова А., Бланда Д., Коломіна Є., Манеса А., Мюллера В., Орланюк-Малицької Л., Плешкова А., Сухова В., Турбіної К., Фарні Д., Федорової Т., Халлера М., Чернової Г., Чехоніна М.,

Шихова О. Серед вітчизняних вчених варто відзначити: Базилевича В., Барановського О., Бігдаша В., Василенко Л., Зарубу О., Клапківа М., Осадця С., Пікус Р., Ротову Т., Слюсаренко О., Таркуцяка А., Уманців Ю., Шумелду Я. Проблематикою автоматизації займаються переважно вчені-практики такі як Богатова Т., Веселков А., Гризлова А., Корольчук А., Муравйова О., Ніколенко Н., Полякова О., Рометті В., Рубцов С., Фомичева Т., Шептура О.

В Україні аспекти автоматизації страхового бізнесу, опису і моделювання бізнес-процесів СК не знайшло поки належного місця. Зокрема, не вирішеною залишається проблема вибору та обґрунтування застосування конкретної форми моделювання бізнес-процесів, побудова оптимальної організаційної структури управління бізнес-процесами та формування адекватної корпоративної культури СК. Бізнес-процес (БП) – це сукупність різних видів діяльності, у рамках якої "на вході" використовується один чи більш видів ресурсів, і в результаті "на виході" створюється продукт, що представляє цінність для споживача чи так названого "клієнта БП" [4]. Правильне окреслення і моделювання БП дає компанії значні переваги перед конкурентами, а грамотна стратегія в системі менеджменту СК забезпечує виживання і розвиток компанії в довгостроковій перспективі.

На сьогодні близько 80 % СК, що займаються страхуванням життя в Україні не мають чітко розробленої управлінської стратегії [6]. Це пов'язано з низкою проблем, властивих відносно молодому страховому ринку: низька довіра населення до лайфхових страхових компаній; недосконалість нормативної бази; недостатній рівень кваліфікації персоналу; низький рівень корпоративної культури, зокрема, відсутність у персоналу уявлення місії компанії; суперечливість інтересів топ-менеджменту

компанії та персоналу. Тому цю проблему потрібно ретельно досліджувати і приймати відповідні рішення.

Важливим завданням залишається побудова такої структури СК, яка б забезпечувала максимально швидку передачу інформації в рамках компанії, дозволяла мінімізувати вплив "людського" фактору на роботу СК і оптимально поєднувати усі її БП: маркетинг, розробку страхових продуктів, андерайтинг, продаж страхових продуктів, післяпродажне обслуговування та урегулювання збитків (рис. 1).

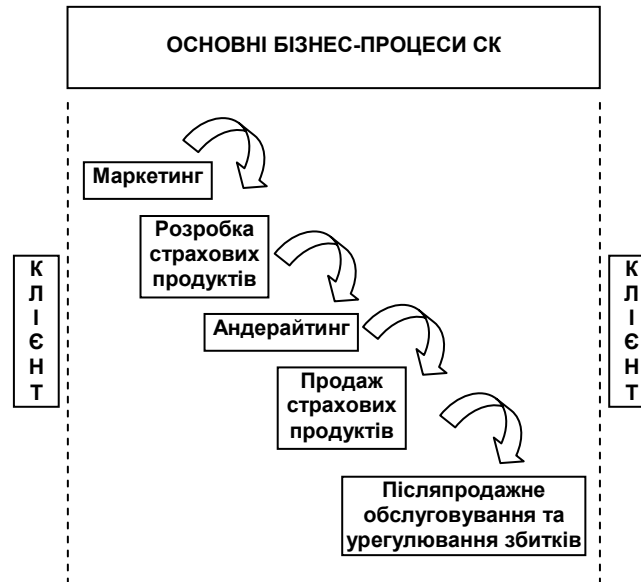


Рис. 1. Основні бізнес-процеси лайфхової страхової компанії

Моделювання бізнес-процесів обов'язковою умовою передбачає реорганізацію компанії в цілому, зокрема, реінжиніринг організаційної структури та налаштування корпоративної культури. Водночас, страховий бізнес висуває свої вимоги до сучасної моделі страхової компанії, що принципово вирізняє їх відповідно до страхового продукту. Однак, існують спільні риси будь-якої страхової компанії, що дає можливість побудувати типову організаційну структуру СК.

До типової структури лайфхової страхової компанії пропонується включити (рис. 2.):

- ✓ Front-Office – усі департаменти, що займаються продажем страхових продуктів,
- ✓ Middle-Office займається операційною підтримкою страхового бізнесу,
- ✓ Back-Office поєднує допоміжні підрозділи (ІТ, фінанси, бізнес-адміністрування тощо).

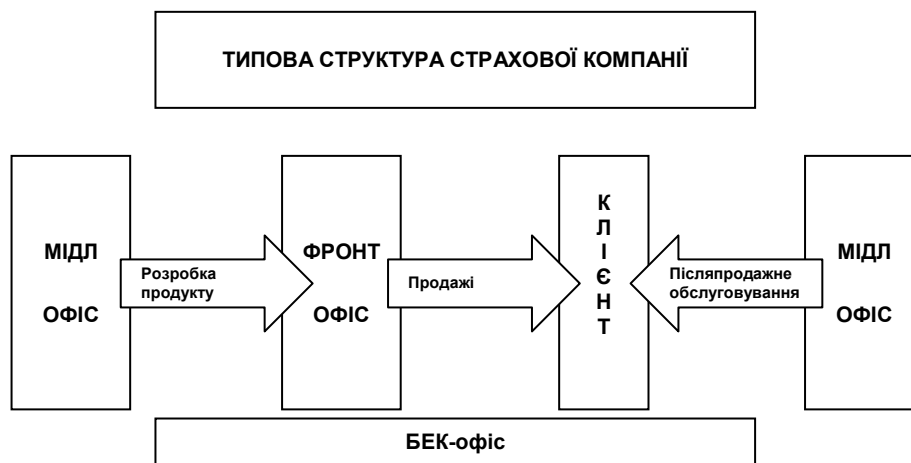


Рис. 2. Типова структура страхової компанії

В Україні далеко не всі страхові компанії налаштовані подібним чином, що зумовлює потребу в кардинальній реорганізації бізнесу шляхом оптимізації організаційної структури з метою відійти від лінійної схеми управління бізнес-процесами до системної моделі реінжинірингу БП.

Реінжиніринг передбачає, у першу чергу, зміну операційних БП, виокремлення функцій продаж, андерайтингу та врегулювання збитків, що дозволяє чітко відокремити Front-Office від Middle-office. Реінжиніринг змінює не тільки внутрішній, але й зовнішній імідж компанії. Так клієнт

тами компанія, що здійснила реінжиніринг БП, сприймається як технологічна структура, яка дозволяє якісно задовольнити зростаючі потреби клієнтів, що в остаточному підсумку стає вирішальним аргументом при виборі, що здійснює потенційний страхувальник.

Базою для опису БП виступають [5, 9]: метод функціонального моделювання SADT (Structured Analysis and Design Technique) IDEF; метод моделювання процесів IDEF3 (Icam DEFinition); моделювання діаграм потоків

даних DFD ((Data Flow Diagrams); метод ARIS; метод Ericsson-penker; метод моделювання Rational Unified Process, а програмними засобами можуть бути інструментальної системи ARIS, SAS System INSIS, BPWin, ERWin, Oracle E-business, MS Visio, IDEF Doctor тощо. Дані моделі дозволяють менеджерам СК вибирати оптимальну модель для опису БП, щоб досягти поставлених цілей. Усі інструментальні засоби опису БП базуються двох основних підходах до моделювання БП (табл.1).

Таблиця 1. Характеристика основних підходів до опису і моделювання БП

Підхід	Сутність	Підхід в управлінні	Напрямок опису БП	Дозволяє керівництву
I	Описується послідовність етапів БП, в т.ч. взаємодії з іншими підрозділами СК	Процесний	Зверху вниз	розглядати БП на основі прийнятої в СК й зрозумілої топ-менеджменту методології; визначити роль, місце, взаємозв'язки та взаємодії підрозділів СК.
II	Дозволяє: відобразити типізацію, класифікацію вхідних і вихідних даних, що відповідають процедури обробки усередині підрозділу окреслити точки контролю та оцінити процедури одержання значень показників у цих точках	Системний	Комплексний	більш ефективно оцінювати ресурси і процеси конкретного підрозділу СК; керувати БП фокусуючись на підвищенні якості страхових послуг.

Перший підхід (стандартний), використовується у більшості організацій, полягає в тому, що при виконанні операцій БП відображається послідовність виконання функцій і призначений для опису процесів "як є" і "як буде". Якщо ж акцентувати увагу саме автоматизації БП СК, то має сенс описувати БП, використовувати другий підхід, що передбачає формалізацію потоків даних, які можна типізувати й стандартизувати, і потім автоматизувати [5]. Такий підхід є важкий для сприйняття й розуміння топ-менеджментом СК, однак є більш корисним так як застосовується для опису процесів "як буде" та надає керівництву низку можливостей для розв'язання управлінських завдань, можливостей ефективніше аналізувати розподіл і використання ресурсів підрозділу на предмет їхньої раціональності й продуктивності, скорочення витрат, управління й контролю.

Нами розроблено модель БП продажу страхового продукту лайфової СК (рис.3). Саме цей напрям роботи СК дозволяє повною мірою застосовувати клієнт-орієнтовану стратегію управління страховим бізнесом. Вона є найбільш прогресивною, бо дозволяє максимально вірно підібрати програму страхування для кожного окремого клієнта, створити базу даних, використовувати її для подальшої роботи компанії.

Детальний опис та формалізація всієї системи БП СК дозволяє уникнути зайвих процедур та циклів, спростити документообіг, оптимізувати потік даних та мінімізувати витрати праці. Крім того, опис БП забезпечує їх наступну формалізацію з оформленням нормативних документів, в першу чергу технологічних карт та технічних завдань на адаптацію інформаційної системи. Перевагами СК, що пройшла шлях реінжинірингу і автоматизації БП є: створення умов для підвищення капіталізації за рахунок зростання обсягів продажу; підвищення прибутковості, а також зниження збитковості. Крім того, СК отримує можливість не тільки зберегти, але і збільшити частку ринку як, за рахунок утримання корпоративних клієнтів, так і за рахунок розширення клієнтської бази шляхом автоматизації роздрібного продажу, збільшення числа транзакцій, скорочення термінів страхових виплат. Серед перерахованих переваг слід зазначити також формалізацію бізнес-процесів та автоматизований контроль за їхнім виконанням, розвиток корпоративної культури, а також впровадження інформаційних технологій управління.

Постійно зростаюча клієнтська база вимагає від страхових компаній планомірних зусиль, націлених на підвищення швидкості обслуговування клієнтів, оперативну розробку нових страхових продуктів, персональної роботи з кожним ключовим клієнтом. Саме тому всі компанії – лідери страхового ринку відчувають гостру потребу в сучасній інформаційній системі, яка допомагала б їм аналізувати наявні дані про існуючих і потенційних клієнтів, розробляти нові комплексні програми страхування, удосконалювати всі етапи страхового обслуговування.

Нині на українському ринку автоматизованих систем управління (АСУ) СК існує низка програмних продуктів, а саме: SAS System INSIS, WinPeak CRM: Страхование 3.0, SAP R3, Oracle E-Business Suite, "Страховик", LISA, Terrasoft, "Атлас", "Asoft" тощо. Серед лайфових страхових компаній України найбільше розповсюдження отримала система LISA, саме їй надали перевагу такі СК, як: "ТАС", "Брама життя", "Ільичевская", УАСК "АСКА-Жизнь". Однак, деякі СК використовують самостійно розроблені програмні продукти. Серед таких і лідер лайф-страхування "АЛІКО АІГ Лайф". СК "Оранта" саме зараз намагається підібрати партнера для автоматизації і готова інвестувати 1 млн. грн. Слід зазначити, що на сьогодні повна автоматизація підприємства є достатньо витратним заходом як з боку фінансових і людських ресурсів, так і за часом впровадження (термін впровадження програмних засобів для лайф-СК може коливатися від 1 місяця до 1 року). Тривалість залежить від наявної організаційної структури, компетентності керівництва і персоналу, його готовності до організаційних змін тощо. В середньому одна ліцензія коштує 500\$, а роботи по впровадженню і обслуговуванню можуть перевищувати ці цифри у багато разів.

Однак, такі інвестиції дуже швидко приносять віддачу. Так, до основних переваг роботи АСУ можна віднести: уникнення дублювання даних та функцій; формування звітів, пошук інформації, контроль даних в реальному часі тощо. При цьому можливості використання методик обробки та контролю практично необмежені. Сучасна інформаційна система здатна обробляти колосальні обсяги даних. А, як відомо, будь-яка можливість ефективного обліку при ручній обробці навіть декількох тисяч полісів неможлива.



Рис. 3. Модель опису бізнес-процесу продажу страхового продукту лайфвої страхової компанії

Основними вигодами від упровадження АСУ БП СК є:

- ✓ зростання обсягів продажів;
- ✓ збільшення прибутковості, зменшення збитковості;
- ✓ спрощення процедури прийняття рішень при укладанні договору;

- ✓ достовірна база даних, оперативне одержання інформації про страхові продукти та клієнтів;
- ✓ скорочення термінів страхових виплат;
- ✓ можливість створення мультимедійного Call-Center, одержання он-лайн консультацій тощо.

Нині жоден розробник програмних продуктів для автоматизації страхового бізнесу в Україні не може похизуватися на 100 % працюючою АСУ. Це відбувається через те, що розробники розпорошують свої зусилля на другорядні аспекти, а менеджери СК навіть не намагаються розібратися зі структурою БП у своїй компанії. Тому кожна СК, яка обрала для себе інноваційний шлях розвитку, має чітко усвідомлювати, що значну увагу необхідно приділяти впровадженню АСУ. Менеджери компанії мають чітко усвідомлювати, які БП є основними, і що занадто яскравий інтерфейс АСУ не завжди характеризує її максимальною корисністю.

Найбільш важливі напрямки автоматизації роботи лайфвої СК наступні:

Історія співробітництва з контрагентами:

- ✓ координати, реквізити, контакти контрагентів тощо.
- ✓ договори, угоди, етапи договорів і угод, платежі.
- ✓ маркетингові заходи.
- ✓ події, зустрічі, телефонні переговори, електронна кореспонденція.
- ✓ активність конкурентів.
- ✓ документообіг за контрагентами.

Взаємодія з діловими партнерами і потенційними клієнтами СК:

- ✓ жодна страхова подія, що поступає від контрагента, не буде проігнорована, а відповідь на неї буде проконтрольована відповідним керівником.
- ✓ спрощена система укладання угод, в тому числі через Інтернет.
- ✓ взаємодія з контрагентами має відбуватися відповідно до затверджених бізнес-процесів.
- ✓ звітність за угодами і договорами допоможе правильно оцінити напрямки діяльності працівника.

Контроль діяльності персоналу:

- ✓ розподіл персоналу та моніторинг зайнятості.
- ✓ групове та індивідуальне планування діяльності співробітників СК, отримання звітів за планованими подіями.
- ✓ постійний контроль виконання планів, отримання об'єктивної інформації про діяльність працівників і особистий внесок кожного працівника.
- ✓ прозорі і ефективні комунікації між різними підрозділами компанії.

Сьогодні вже багато українських СК пройшли етап виживання, на якому найбільш актуальними були проблеми антикризового управління, лобіювання, підготовки складної звітності для контролюючих органів. Тепер перед ними стоять завдання реального бізнесу: конкуренції на ринку, вдосконалення менеджменту компанії, збільшення прибутковості. Щоб перейти на якісно новий рівень управління компанії необхідна відповідна організаційна модель бізнесу з використанням сучасних інформаційних технологій.

Ознакою для переходу на новий рівень менеджменту, на нашу думку, є поява "вільних коштів", необтяже-

них податковими або іншими зобов'язаннями. Найкраще впровадження АСУ відбудеться, коли СК знаходиться на етапі Зростання (у менеджменті цей етап прийнято називати етапом колективності, рис. 4). Саме у цей період у СК відбувається формалізація її БП, фо-

рмуються чіткі пріоритети розвитку СК, корпоративна культура, здійснюється розвиток інноваційних процесів. Тому що на наступному етапі (зрілості) формується стабільна структура, чітко розподіляються ролі працівників, тому її опір змінам буде набагато сильніший.

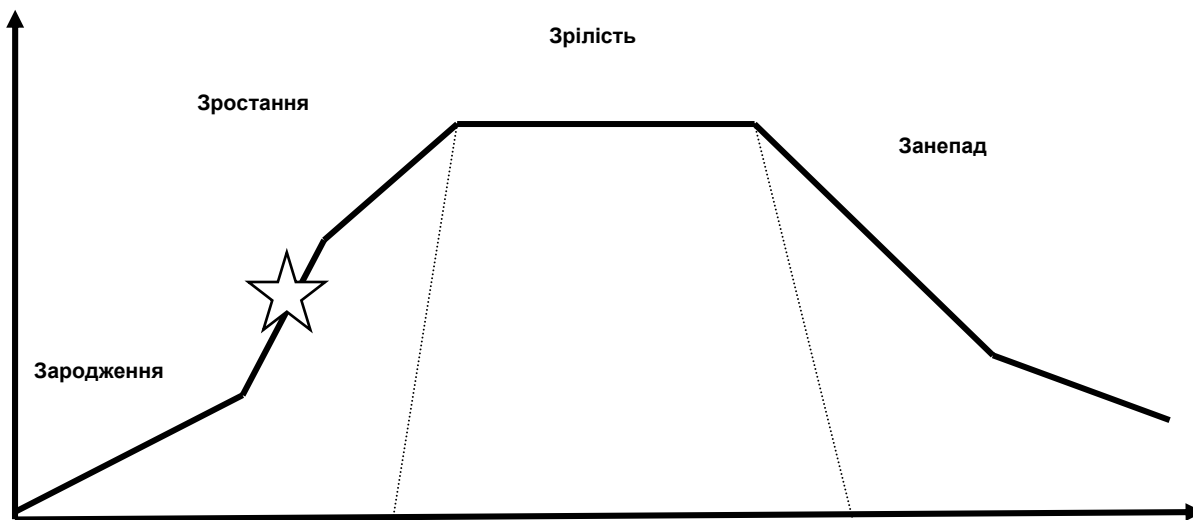


Рис. 4. Основні етапи життєвого циклу компанії

Таким чином, автоматизація страхового бізнесу є необхідною умовою для надання якісних страхових послуг, так як клієнт, звернувшись до страхової компанії, бажає витратити мінімум часу для отримання вичерпної інформації щодо інформації за полісами, щодо процедури виплати страхових сум при настанні страхових випадків тощо. Страхова компанія, в свою чергу, має зберігати в базі даних максимум інформації за кожним клієнтом, всю його страхову історію, ефективно аналізувати інформацію найрізноманітніших зрізів. Впровадження в компанії комплексної системи автоматизації БП надає можливість ефективно управляти компанією та сприяє вирішенню управлінських завдань з планування, обліку та контролю, аналізу та оцінки діяльності, підвищенню мотивації. Компанія стає інформаційно прозорою та більш привабливою для інвесторів, які

бажають отримувати достовірну інформацію за зрозумілими для них стандартами.

1. Базилевич В.Д., Базилевич К.С., Страхова справа. – К.: Знання. – 2006. – 351 с.
2. Джодж С., Ваймерських А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях. (TQM).- СПб., "Виктория плюс", 2002г. – 256 с.
3. Ильин В.В. Моделирование бизнес – процессов. Практический опыт разработчиков.- М.: ООО "И.Д.Вильямс", 2006. – 176 с.
4. Кальянов Г.Н. Теория и практика реорганизации бизнес – процессов, М.: "Синтез", 2000 г.
5. Слиньков Д.В. Бизнес моделирование для внедрения ИСУ предприятия. Директор ИС, №3, 2001г.
6. Щедрий П. Доповідь на Міжнародному Інвестиційному Конгресі Страхової Еліти від 26.06.2006 р. "Реінжиніринг бізнес-процесів – шлях до підвищення інвестиційної привабливості страховика".
7. Технологии корпоративного управления // <http://www.iteam.ku>;
8. Українська перспектива // <http://www.perspective.kiev.ua>.
9. Методы моделирования бизнес-процессов // Информационный бюллетень Jet Info. <http://www.jetinfo.ru>.

Надійшла до редколегії 10.06.08

В. Тринчук, канд. екон. наук

СТРАТЕГІЧНІ ПРІОРИТЕТИ СПІВПРАЦІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ ТА СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ

Удосконалення взаємовідносин між банками та страховими компаніями зумовлене необхідністю поглиблення інтеграційних процесів з метою виробництва конкурентоспроможних продуктів і більш якісного задоволення потреб клієнтів у фінансових послуг. Виникає нагальна потреба у дослідженні теоретичних основ банкострахування та аналізі концептуальних підходів до організації та функціонування фінансового супермаркету як дієвої моделі співробітництва.

Improving of relationships between banks and insurance companies is settled of need of accomplishing integration processes with the aim to produce competitive products and more qualitative service of satisfying the needs of clients in financial services. There appears a need of theoretical bases research of bancassurance and the analysis of conceptual approaches to organization and function of financial supermarket as the active model of collaboration.

Глобалізація усіх сфер економічного життя суспільства має неабиякий впливає на розвиток співпраці між банківськими установами та страховими компаніями не лише в Україні, а й за її межами. А від так, про формування ефективної збутової політики будь-якої страхової компанії без участі банків не може бути й мови. Процес удосконалення механізму взаємодії позитивно впливає на зростання частки банкострахування (bancassurance) в структурі доходів як банків, так і страхових компаній.

У вітчизняній та зарубіжній літературі дана тематика останнім часом починає активно висвітлюватися, що

свідчить про наявність інтересу науковців та практиків до неї. Так, О. Барановський, Я. Бродякін, Н. Внукова, Р. Гриценко, О. Залетов, М. Клапків, О. Слюсаренко, В. Суксин, Н. Ткаченко, В. Фурман, П. Щедрий зробили свій внесок у розробку цієї проблеми.

Незважаючи на наявність значної кількості досліджень з питань розвитку банкострахування, ряд актуальних проблем залишаються невирішеними, що, на нашу думку, в значній мірі обумовлено особливостями розвитку вітчизняних ринків банківських та страхових послуг.