

УДК 368(477)

Лактионова О.Е.*кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Финансы и банковское дело»
Приазовского государственного технического университета***Мандра Н.Г.***кандидат экономических наук,
старший преподаватель кафедры «Финансы и банковское дело»
Приазовского государственного технического университета*

СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ, МЕНЕДЖМЕНТ НА МЕТОДАХ АУТСОРСИНГА

АННОТАЦИЯ

Рынок страховых услуг Украины является вторым по уровню капитализации среди других небанковских финансовых рынков. Количество страховых компаний Украины имеет тенденцию к уменьшению. Уточнены причины закрытия страховых компаний в 2017 г. в Украине, среди которых следует назвать отсутствие активов; низкую капитализацию; большие издержки на процессы оказания страховых услуг; необоснованно большой размер агентского вознаграждения, что не позволяет осуществить выплаты. Предложены направления совершенствования менеджмента страховых услуг путем использования методов аутсорсинга, в том числе методов финансового аутсорсинга, которые ведут к повышению эффективности деятельности страховой компании и снижению затрат на оказание страховых услуг.

Ключевые слова: страховые услуги, менеджмент, аутсорсинг, финансовый аутсорсинг.

АНОТАЦІЯ

Ринок страхових послуг України є другим за рівнем капіталізації серед інших небанківських фінансових ринків. Кількість страхових компаній України має тенденцію до зменшення. Уточнено причини закриття страхових компаній у 2017 р. в Україні, серед яких слід назвати відсутність активів; низьку капіталізацію; великі витрати на процеси надання страхових послуг; необґрунтовано великий розмір агентської винагороди, що не дає змогу здійснити виплати. Запропоновано напрями вдосконалення менеджменту страхових послуг шляхом використання методів аутсорсингу, зокрема методів фінансового аутсорсингу, які ведуть до підвищення ефективності діяльності страхової компанії та зниження витрат на надання страхових послуг.

Ключові слова: страхові послуги, менеджмент, аутсорсинг, фінансовий аутсорсинг.

ANNOTATION

The market of insurance services of Ukraine is the second in terms of capitalization among other non-banking financial markets. The number of insurance companies in Ukraine has a tendency to decrease. Clarified the reasons for the closure of insurance companies in 2017 in Ukraine, among which: lack of assets; low capitalization; large costs for the processes of providing insurance services; unjustifiably large amount of the size of agency fees, which does not allow for the payment. Suggestions for improving the management of insurance services through the use of outsourcing methods, including financial outsourcing methods, which lead to an increase in the efficiency of the insurance company and reduce the costs of providing insurance services.

Key words: insurance services, management, outsourcing, financial outsourcing.

Постановка проблемы. В условиях интеграции Украины в ЕС рынок страховых услуг является важным звеном финансовой системы Украины, поэтому выявление направлений повышения эффективности деятельности страховых компаний Украины является актуальной темой исследования.

Анализ последних исследований и публикаций. Методики исследования рынка страховых услуг представлены в работах таких экономистов, как, в частности, А.А. Бондаренко, И.В. Герасимова, А.Б. Ипатов, Е.М. Круковская, Д.С. Маруженко, О.Д. Вовчак, С.С. Осадец. Вопросы страхового менеджмента рассматривались в работах таких ученых, как, например, М.Ю. Кожемякина, М.М. Кропиво, С.В. Лукьянец, Н.И. Кисель.

Формулировка целей статьи (постановка задания). Целью статьи является анализ деятельности страховых компаний Украины, выявление путей повышения эффективности деятельности страховых компаний Украины.

Изложение основного материала исследования. Рынок страховых услуг является вторым по уровню капитализации среди других небанковских финансовых рынков Украины. Общее количество страховых компаний по состоянию на 1 января 2018 г. составило 294, в том числе СК "life" – 33 компании, СК "non-life" – 271 компания, (по состоянию на 31 декабря 2016 г. было 310 компаний, в том числе СК "life" – 39 компаний, СК "non-life" – 271 компания). Количество страховых компаний имеет тенденцию к уменьшению. Так, за 2017 г. по сравнению с 2016 г. количество компаний уменьшилось на 16 СК, а по сравнению с 2015 г. уменьшение составило 67 СК.

Среди причин закрытия страховых компаний в 2017 г. в Украине следует назвать отсутствие активов; низкую капитализацию; большие издержки на процессы оказания страховых услуг; необоснованно большой размер агентского вознаграждения, что не позволяет осуществить выплаты. Из-за высоких затрат на андеррайтинг и комиссионные агентам (от 30% до 50%) убыточность страхования ОСАГО достигает 100% и более. Проблема наблюдается и по другим видам страхования.

Концентрация страхового рынка "non-life" за 1 квартал 2018 г. показывает, что на страховом рынке основную долю валовых премий (98,3%) аккумулируют 100 СК "non-life" (38,5%) и 99,9% составляют 20 страховщиков жизни (62,5%), что представлено в табл. 1, 2 [1].

Таблиця 1
Концентрація страхового ринка “non-life”
за 1 квартал 2018 г.

ТОП	Премії (млн. грн.)	Доля на ринку, %
ТОП-3	2 026,4	18,8
ТОП-10	4 904,2	45,4
ТОП-20	7 192,9	66,6
ТОП-30	8 584,8	79,5
ТОП-50	9 744,7	90,3
ТОП-100	10 612,6	98,3
ТОП-200	10 792,1	100,0
ВСЕГО	10 792,1	100,0

Таблиця 2
Концентрація ринка страхування життя
за 1 квартал 2018 г.

ТОП	Премії (млн. грн.)	Доля на ринку, %
ТОП-3	467,2	56,5
ТОП-10	795,6	96,3
ТОП-20	826,0	99,9
ТОП-30	826,4	100,0
ВСЕГО	826,4	100,0

Рейтинг фінансових показателів страхових компаній в 2018 г. показав наступне. Низька ліквідність страхових компаній України відображає неспроможність страховика покрити зобов'язання засобами, які знаходяться в його розпорядженні. У страхових компаній України, згідно рейтингу, коефіцієнт ліквідності змінюється в широких межах від 10% до 100% при нормативному значенні в 100% [2].

Платежі по страхуванню вантажів та багажу, пожежних ризиків та ризиків стихійних явищ, а також по страхуванню кредитів та фінансових ризиків також різко скоротилися. У 19 учасників рейтингу негативна динаміка капіталу. Колебання та навіть тимчасове зниження капіталізації допустимі. Однак якщо у компанії зростає ще боргова навантаження та падає ліквідність, як у СК «Провідна», «Перша», «Князя» та «ДИМ Страхування», то це може бути ознакою поганого фінансового стану та навіть передвісником банкрутства [2].

Що стосується коефіцієнта фінансової автономії, то у компаній “PZU Україна”, «Князя», «Глобус» та «Перша» він нижче 40%, що не відповідає нормативному значенню.

Страховики МТСБУ, що здійснюють діяльність на ринку ОСАГО, мають проблеми з платіжною дисципліною [2]. Це пов'язано з якістю регулювання збитків за договорами «автогражданки», в тому числі наявністю достатнього кількості скарг з боку клієнтів («УПСК», «Країна», «УТІСО», «Експрес-Страхування», «Юнівес» та «Омега»). Страхові компанії України по-прежнему продовжують займатися перестрахуванням.

Чисті премії (валові за вирахування пере-страхування) в 2017 г. зросли всього на 7,7% (валові – на 23,5%), що і представляє собою реальну динаміку ринку, яка не опережає навіть рівень інфляції. В доларовому ж еквіваленті ринок страхових послуг відповідає приблизно 2005 г. [2]. Незважаючи на те, що у ряду страхових компаній покращується платіжна дисципліна, більшість страховиків мають збитки.

Таким чином, аналіз рейтингу страхових компаній України 2018 г. показав, що більша частина компаній має показники діяльності, що відповідають нормативним, однак в наявності та страхові компанії, які не демонструють стійкого фінансового стану, що не сприяє притоку інвестицій, в тому числі іноземних, в цей сегмент фінансового ринку.

Ще одна проблема ринку страхових послуг заключається в тому, що звітність страхових компаній України не завжди відображає їх дійсне фінансове становище. Такі показники, як обсяг активів, грошових засобів, обсяг виплат, іноді не відповідають дійсності, що спотворює фінансову звітність компанії та веде до заблудженню клієнтів послуг [1; 2].

Аналіз доступних інформаційних джерел виявив такі напрями підвищення ефективності діяльності страхових компаній (СК):

- 1) збільшувати кількість договорів страхування;
- 2) покращувати якість страхового портфеля;
- 3) диверсифікувати регіональний портфель при перевазі «немоторних» видів страхування, в тому числі страхування майна юридичних та фізичних осіб, іпотечно-го страхування [3];
- 4) розробляти нові страхові продукти, в тому числі комплексні та індивідуальні програми страхування;
- 5) добровільне страхування майна фізичних осіб, автострахування, комплексне іпотечне страхування, страхування відповідальності фізичних осіб, добровільне медичне страхування, страхування від нещасних випадків та захворювань.

В деяких дослідженнях повідомляється, що в найближчому часі для стабілізації фінансового стану СК необхідно збільшити частку інвестиційної діяльності в загальному портфелі компаній [2; 3]. Необхідні довготривалі проекти, сценарії розвитку зовнішньої та внутрішньої середовища, додаткові резерви, розвиток перестрахування, гнучке портфельне інвестування та т. д.

При умові стабілізації фінансового ринку, більшість СК України будуть змушені активізувати інвестиційну діяльність, так як це також є фактором підвищення ефективності їх діяльності.

СК необходимо избавиться от низкодоходных, хотя и гарантированных ценных бумаг, после чего следует начать использовать рыночные инструменты при формировании инвестиционных портфелей [2; 3].

Выявлены основные цели формирования инвестиционного портфеля для СК [3–5]:

1) минимизация инвестиционных рисков с удержанием среднерыночной доходности;

2) сохранение требуемой ликвидности инвестиционного портфеля, ежедневное выполнение действующих требований к активам.

Оптимальным соотношением инвестиционных инструментов можно считать 70/30, то есть положение, когда 70% вложений приходится на банковские депозиты, а 30% – на долю фондовых инструментов.

Среди мероприятий повышения эффективности использования капитала страховыми организациями, направленных на использование инвестиционного потенциала страховщиков, предлагается привлечение заемных средств в оборот СК, что позволит получить новые инвестиционные возможности, гибкость, способность находить кредиты и возвращать их, вызвать доверие к СК в деловой среде [3; 5]. Анализ имущества СК показал, что большая часть его сформирована за счет привлеченных средств, а не собственных. Кредиты банков СК практически не используют. Наибольшую долю в структуре капитала СК составляют страховые резервы, доля собственного капитала большей части СК составляет 20–25%.

Одним из способов повышения эффективности использования располагаемого СК капитала может быть увеличение сбора премий. Однако в сложившихся экономических условиях Украины, когда число СК постоянно сокращается, данное предложение не актуально и не будет способствовать увеличению числа договоров. В работе [4] предлагается проводить инвестиционную политику, включающую сотрудничество с другими страховыми компаниями и сотрудничество с инвестиционными управляющими компаниями. Это возможность слияния страховой и инвестиционной деятельности.

Еще одним направлением может послужить обращение к услугам управляющих компаний или создание собственной управляющей компании. Передача финансовых ресурсов профессионалам позволит страховой организации снизить инвестиционные риски.

С учетом зарубежного опыта с целью повышения эффективности управления капиталом СК целесообразны такие меры [5]:

1) инвестирование капитала в реальный сектор экономики, однако для этого должна быть создана соответствующая нормативно-правовая база, предоставлены дополнительные гарантии обеспечения финансовой устойчивости для страховщика со стороны государственных органов;

2) постоянный мониторинг инвестиционного портфеля страховой организации на предмет его обесценения;

3) построение системы управления инвестиционной деятельностью на принципах высокой ликвидности инвестиций; возвратности инвестиций; чувствительности к изменению процентных ставок и доходности по отдельным элементам инвестиционного портфеля для сглаживания последствий их снижения;

4) формирование такой инвестиционной политики, которая бы учитывала все особенности отдельного страховщика, его финансовое положение и место на рынке, а также особенности налогового законодательства и, что не менее важно, текущую экономическую обстановку.

Итак, привлечение внешних ресурсов и эффективное их использование могут иметь большое значение для развития деятельности современной СК.

Современным направлением использования внешних ресурсов в повышении эффективности деятельности СК Украины может быть инструмент аутсорсинга, в том числе финансового, который способствует снижению затрат на осуществление страховых услуг [6].

Аутсорсинг в страховании как сфера услуг объединяет фирмы и компании, которые действуют взаимосвязано и взаимовыгодно для исполнения корпоративных функций, на которых они специализируются и сосредотачивают все ресурсы, делая их основными. При аутсорсинге страховщик и страхователь используют услуги юридических лиц, а именно страховых агентов, страховых брокеров, страховых актуариев, страховых экспертов, в зарубежной страховой практике это услуги аварийных комиссаров, скорвейеров, диспашеров, страховых аудиторов.

Бизнес-модель аутсорсинга позволяет добиться реальных конкурентных преимуществ и является эффективным направлением стратегии продвижения страхового продукта. Аутсорсинг основан на эффективных принципах управления активами страховой организации и позволяет снизить капиталоемкость, повысить доходность и сократить время использования капитала, а также делегировать коммерческие риски исполнителю услуг.

Аутсорсинг позволяет исключить дублирование страховых функций у клиента услуг, что способствует снижению налогооблагаемой базы. При выборе исполнителя-аутсорсера анализируют и выявляют лучшие условия по ценам, качеству страховых работ и срокам их выполнения. К достоинству аутсорсинга в страховой отрасли следует отнести высокую гибкость и компетентность аутсорсеров как поставщиков страховой услуги.

Зарубежный опыт и отечественная практика зарубежного предпринимательства выделяет три основных вида страхового аутсорсинга, а именно функциональный (передача внешней организации на исполнение функций управления); операционный (передача функций по страхованию); ресурсный (передача внутренних ресурсов страхования в целях приобретения новых).

Аутсорсер забезпечує гнучкість страхових послуг, при цьому спеціалісти аутсорсинга володіють високою кваліфікацією і професіоналізмом як поставщики страхових послуг. Аутсорсер сприяє підвищенню конкурентоспособності, якості та зниженню вартості виконання страхової послуги. Дії аутсорсера спрямовані на оптимізацію витрат клієнта при організації робочих місць, навчання персоналу. Аутсорсер сприяє підвищенню якості основних функцій страховика. У клієнта аутсорсингових послуг немає потреби витрачати час на пошук і навчання нових спеціалістів. При використанні аутсорсинга немає потреби збільшити штат страхової організації за рахунок непрофільних спеціалістів. В договорі про співпрацю аутсорсер гарантує якість страхових послуг і конфіденційність інформації.

Ринок страхових послуг в Україні не використовує аутсорсингові процедури в широкому масштабі. Зарубіжна практика показує, що використання інструментарію аутсорсинга дозволяє здійснити перехід від масового до диференційованого підходу в створенні та реалізації страхового продукту, враховуючи смаки і запити індивідуальних споживачів значно ефективніше, що дозволяє підвищити конкурентоспособність і прибутковість діяльності СК.

Послуги аутсорсинга формуються за чотирма різними видами діяльності:

1) «схемне», або «налогове», страхування (фінансові операції з оптимізації податкового навантаження з участю страхових компаній);

2) кептивне страхування (страхування корпоративних клієнтів, аффіліованих з страховиком);

3) обов'язкове некомерційне страхування (страхові послуги, не торгуються на відкритому ринку (ОМС, особисте страхування пасажирів, страхування життя і здоров'я військовослужбовців і ін.));

4) реальне конкурентне страхування (сектор реальної боротьби СК за споживача).

Існують кілька груп класифікаційних ознак аутсорсинга страхового дела [7], а саме повний аутсорсинг, при якому за договором передається частина співробітників і частина активів клієнту виконавцем послуг (аутсорсером); частковий аутсорсинг, при якому значуща частина підрозділів залишається в веденні страхової організації; спільний аутсорсинг, який використовується в субдоговорах; проміжний аутсорсинг, який заключається в тому, що організація, яка має спеціалістів з високим рівнем кваліфікації, передає механізм управління своїми підрозділами зовнішній організації; трансформаційний аутсорсинг, який заключається в тому, що підрозділ аутсорсера розробляє і створює новий страховий продукт і передає його компанії-замовнику.

Основні функції аутсорсерів страхових послуг такі [8]: пошук і залучення потенційних клієнтів (виконавцями є страхові агенти, страхові брокери, банки); проведення роз'яснювальної роботи по новим або модифікованим страховим продуктам (виконавцями є страхові агенти, страхові брокери); оформлення договорів страхування (виконавцями є страхові агенти, банки); підписання договорів страхування від імені страховика (виконавцями є страхові агенти, банки); обслуговування страховика за договором страхування після його укладення, а саме збір страхових внесків, продовження договору (виконавцями є страхові агенти); підготовка і оформлення документів, пов'язаних з страховим випадком для виконання страхових виплат (виконавцями є страхові брокери); участь в організації страхових виплат за порученням страховика і за його рахунок (виконавцями є страхові брокери); допомога в організації пере страхування (виконавцями є страхові брокери); збір інформації про клієнтів (виконавцями є страхові брокери).

З розвитком інформаційних технологій (ІТ) деякі процеси страхових послуг переходять до інших виконавців. Так, відбувається витіснення страхових агентів за таких умов [9]: за договором банку з страховою організацією банкір в ряді випадків пропонує клієнту (отримувачу кредиту) к банківському пакету додати страхове покриття; контроль за платежами клієнта дозволяє банкіру володіти точною інформацією про купівлю майна, що дає йому великі переваги порівняно з страховиком і т. д.

Агенти і брокери є класичною формою передачі функцій продажів на аутсорсинг. Партнерський канал продажів, коли агентом виступає «автодилер» або банк, фактично є різновидом агентських продажів з тією лише різницею, що продажі страхових полісів є супутньою функцією для основної послуги або товару, а саме продажів автомобіля або видачі кредиту.

Урегулювання збитків – комплексний підхід з передачею частини процесів на аутсорсинг. В моторному страхуванні це передача незалежній технічній експертизі таких функцій, як огляд пошкодженого транспортного засобу; визначення необхідного ремонтного впливу; оцінка вартості відновительного ремонту.

В особистих видах страхування привабливими є медичні установи для проведення передстрахового огляду і експертизи. В страхуванні вантажів на аутсорсинг давно і традиційно надають свої послуги страховикам сюрвейери, аджастери, аварійні комісари і інші спеціалісти. Тут склалася найбо-

лее продвинутая практика привлечения услуг различных специалистов, участвующих в спасении груза, фиксации факта и обстоятельств аварии, оценке ущерба и оформлении необходимых страховщику документов для урегулирования страхового события.

Аутсорсинг возможен и целесообразен по входящим претензиям по крупным убыткам, поскольку там задействуются дорогостоящие специалисты, а также имеет место высокая материальность дел. Что касается филиальной сети, то она может стать основным источником проблем страховщика. Успешная практика в работе с филиальной сетью – это постоянный мониторинг факторов влияния, прогнозирование развития ситуации и управление изменениями в деятельности филиалов. Совершенствование деятельности филиалов и процессов их взаимодействия с центральным офисом с привлечением внешних экспертов и передачей реализации проектов изменений на аутсорсинг может быть эффективным путем решения этих задач. Привлечение внешних экспертов для работы с филиальной сетью позволяет умножить компетенции, получить иной профессиональный опыт, расширить количество доступных типовых и оригинальных решений для применения в филиалах, создать инструменты для совершенствования деятельности филиальной сети страховой компании. Экспертная команда внешних специалистов должна обладать опытом работы на украинском страховом рынке в последние 10 лет, опытом работы в ТОП-10 страховых компаний, а также опытом реализации успешных проектов по запуску, развитию и преобразованию филиальных сетей действующих страховых компаний. Реализация проекта по реорганизации деятельности, например отдельного филиала, может осуществляться как специалистами непосредственно в регионе, так и экспертами, работающими удаленно. Результатами реализации такого проекта могут стать построение модели эффективного управления изменениями; совершенствование деятельности филиала; реализация проекта изменений; внедрение целевых процессов; повышение операционных показателей деятельности филиала. Аутсорсинг управления изменениями в филиальных сетях и отдельных филиалах становится востребованной услугой на меняющемся украинском страховом рынке. В рамках операционной деятельности разнообразные возможности для аутсорсинга есть в части обработки документов, электронного архива и центра обработки данных [10].

IT-системы, вобравшие в себя большой опыт в области комплексного IT-обеспечения страхования, гарантируют стабильность работы. Главными преимуществами удачных IT-систем являются их мощный и развитый функционал, открытая архитектура и удобство интеграции с другими IT-платформами [9]. Представляется целесообразным применять в страховых компаниях аутсорсинговые IT-решения при подбо-

ре узких профильных решений для отдельных функций (бухгалтерия, продажи, управленческая отчетность, электронный архив). Следует отметить, что реализация эффективной структуры организации страховой компании позволяет быстрее и с меньшими затратами использовать аутсорсинг для решения самых разных проблем. Одним из эффективных вариантов организации бизнеса может быть такая структура: корпоративный центр; операционный центр; бизнес центрального офиса; филиальная сеть. В бухгалтерском обеспечении страховой деятельности, инвентаризации и расчетах с персоналом на аутсорсинге используются технологические решения, предлагаются практические услуги компаниям любой сферы деятельности и любого размера. В передаваемых на аутсорсинг функциях в части ведения отдельных участков учета можно выделить ведение документов в системе «банк – клиент»; учет авансовых отчетов (в том числе, командировки и расчеты с использованием корпоративных банковских карт); анализ взаиморасчетов с дебиторами/кредиторами; учет основных средств; учет расходов компании, клиента; отчетность.

Важно отметить передачу аутсорсеру рисков взаимодействия с контролирующими органами (налоговая, трудовая инспекции) при передаче на аутсорсинг кадрового делопроизводства, расчета заработной платы и бухгалтерского учета (частично или полностью). Аутсорсер отвечает за ошибки функций и по договору может быть обязан возмещать штрафы со стороны контролирующих органов [10]. Интересно рассмотреть также риски, возникающие при переходе на использование услуг аутсорсинга, а именно отсутствие опыта работы с аутсорсингом у клиента, с одной стороны, и декларируемый опыт у провайдера, с другой стороны. Результатами являются длительное и сложное, иногда дорогое внедрение аутсорсинга в крупных компаниях; отсутствие стандартов и методологии работы у клиента, что влечет сложность измерения результата и оценки качества; утечка конфиденциальной информации клиента; отсутствие организационной вовлеченности сотрудников клиента; налоговые риски по основной деятельности; необходимость перестройки внутренних бизнес-процессов клиента для реализации функций, переданных на аутсорсинг; определение границ целесообразности применения аутсорсинга, ведь по сравнению с поддержанием тех же функций “in house” можно провести в четыре шага. Это важно для успеха всей программы работы с аутсорсингом.

Таким образом, в страховании есть достаточно широкое поле для замещения функционала страховой компании услугами на аутсорсинге.

Для повышения эффективности деятельности клиентам предлагаются услуги финансового аутсорсинга [6].

Для повышения конкурентоспособности в зарубежной практике [10] СК передают фи-

нансовую деятельность, которая не является основной, но обязательной и необходимой для осуществления эффективного корпоративного управления, также на аутсорсинг (финансовый аутсорсинг), а именно аутсорсеру, компании, которая специализируется на процессах управления финансами субъектов хозяйствования. Деятельность такой компании-аутсорсера включает различные услуги, связанные с финансовой деятельностью, которые являются самыми инвестируемыми в мировой практике.

Выводы. В страховании есть достаточно широкое поле для замещения функционала страховой компании услугами на аутсорсинге. Для повышения эффективности деятельности в менеджменте страховых компаний предлагается использовать методы аутсорсинга, в том числе методы финансового аутсорсинга, позволяющие снизить затраты на исполнение страховых услуг.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Концентрация страхового рынка в 2018 году растет: 100 страховщиков аккумулируют 98,3% всех премий. Фориншурер: Страхование. URL: <https://forin-surer.com/news/18/06/14/36031>.
2. Рейтинг страховых компаний – 2018: как рынок страховщиков в Украине выходит из застоя. URL: <https://mind.ua/ru/publications/20186445-rejting-strahovyh-kompanij-2018-kak-rynok-strahovshchikov-v-ukraine-vyhodit-iz-zastoya>.
3. Пономарева О.Б. Диверсифікація страхового портфеля в умовах змінного внутрішнього середовища. Вісник Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського. 2016. Вип. 14.
4. Нікуліна М.М. Основи моделювання та алгоритм побудови оптимального інвестиційного портфеля страхової організації. Вісник університету Міністерства внутрішніх справ України. 2016. № 1.
5. Умеренный (компромиссный) инвестиционный портфель. Словарь. URL: <http://discovered.com.ua/glossary/umerennyj-kompromissnyj-investicionnyj-portfel>.
6. Лактионова О.Ю. Фінансовий аутсорсинг в міжнародній практиці, компанії-аутсорсери України. Економіка і суспільство. 2017. Вип. 12.
7. Крикавський В.Є. Перспективи ринку логістичного аутсорсингу в Україні. URL: file:///C:/Windows/system32/config/systemprofile/Downloads/Nzlubp_2012_8_41.pdf.
8. Фалович В.А. Аутсорсинг в адаптації ланцюгів поставок до змінного середовища. Логістика. 2011. № 6. С. 126–131. URL: <http://m-and-s.ua>.
9. IT-рынок в Украине: перспективы и тенденции развития <http://marker.ua/ekonomicheskij-blok/3466-it-rinok-v-ukrayini-perspektivi-i-tendentsiyi-rozvi-tku>.
10. Лактионова О.Ю. Центр услуг управления финансами и страхование деятельности малого и среднего бизнеса. Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації: матеріали XXII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. Переяслав-Хмельницький, 2017. Вип. 22. С. 50–54.

REFERENCES:

1. The concentration of the insurance market in 2018 is growing: 100 insurers accumulate 98.3% of all premiums. Forinsurer: Insurance <https://forin-surer.com/news/18/06/14/36031>.
2. Rating of insurance companies – 2018: how the market of insurers in Ukraine comes out of stagnation. <https://mind.ua/en/publications/20186445-rejting-strahovyh-kompanij-2018-kak-rynok-strahovshchikov-v-ukraine-vyhodit-iz-zastoya>.
3. Ponomareva O.B. Diversification of the insurance portfolio in the mind of internal intermediary middle. Vigit 14. 2016.
4. Nikulina M.M. Basis modelyuvannya ta algorithm optimal investment portfolio strah-hoviy organizacii. 1/2016. Ministry of Internal Affairs of Ukraine.
5. Moderate (compromise) investment portfolio. Dictionary. <http://discovered.com.ua/glossary/umerennyj-kompromissnyj-investicionnyj-portfel>.
6. Laktionov O.Yu. Financial outsourcing in the midnight practices, companies-aoutsorseri ukraini. Issue 12/2017. Economics and support.
7. Krikavsky V.K. Perspectives to the rink of logistic outor-singu in Ukraine. file:///C:/Windows/system32/config/systemprofile/Downloads/Nzlubp_2012_8_41.pdf.
8. Falovich V.A. Outsourcing in the adaptation of the supply of lancets to the middle of the world // Logistika. 2011. P. 126–131. The electronic resource: <http://m-and-s.ua>.
9. IT-market in Ukraine: prospects and development trends. <http://marker.ua/ekonomicheskij-blok/3466-it-rinok-v-ukrayini-perspektivi-i-tendentsiyi-rozvi-tku>.
10. Laktionov O.Yu. Center of financial management services and insurance of small and medium business. Materials of the XXII International scientific and practical Internet conferences “Tendencies and prospects for the development of science and knowledge in the globalization of the world”. Pereyaslav-Khmel-nitsky, 2017. Vip. 22. P. 50–54.

Laktionova O.E.
*Candidate of Economic Sciences,
Senior Lecturer at Department of Finance and Banking,
Pryazovskyi State Technical University*

Mandra N.G.
*Candidate of Economic Sciences,
Senior Instructor at Department of Finance and Banking,
Pryazovskyi State Technical University*

INSURANCE SERVICES, MANAGEMENT BASED ON OUTSOURCING METHODS

The market for insurance services of Ukraine is the second in terms of capitalization among other non-banking financial markets. In the context of Ukraine's integration into the EU, the insurance services market is an important link in the financial system of Ukraine. Identifying areas to increase the efficiency of Ukrainian insurance companies is an urgent topic of the study. Among the reasons for the closure of insurance companies in Ukraine are: lack of assets; low capitalization; large costs for the processes of providing insurance services; unjustifiably large amount of the size of agency fees, which does not allow for the payment. Due to the high costs of underwriting and commission agents (from 30 to 50%), the loss ratio of OSAGO insurance reaches 100% or more.

Analysis of the rating of insurance companies in Ukraine in 2018 showed that most of the companies have performance indicators corresponding to regulatory ones, however, there are insurance companies that do not demonstrate a stable financial condition, which does not contribute to the inflow of investments, including foreign investment in this segment of the financial market.

The analysis of available information sources revealed the following areas of increasing the efficiency of insurance companies (IC): a) increase the number of insurance contracts; b) improve the quality of the insurance portfolio; c) diversify the regional portfolio with the advantage of "non-motorized" types of insurance, including insurance of property of legal entities and individuals, mortgage insurance; d) develop new insurance products, including comprehensive and individual insurance programs; e) voluntary insurance of physical persons' property, auto insurance, comprehensive mortgage insurance, liability insurance of individuals, voluntary medical insurance, insurance against accidents and diseases are still considered in priority areas.

Suggestions are proposed for improving the management of insurance services through the use of outsourcing methods, including financial outsourcing methods, which lead to an increase in the efficiency of the insurance company and reduction in the costs of providing insurance services.