

КЛЮЧОВІ ПОКАЗНИКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ СТРАХОВОГО РИНКУ ДЛЯ ПОКУПЦІВ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ*

© 2019 ШІРІНЯН А. А., ШІРІНЯН Л. В.

УДК 336:368

JEL Classification: G22; G14; C51; D81; L25; H32

Шірінян А. А., Шірінян Л. В.

Ключові показники ефективності функціонування страхового ринку для покупців страхових послуг*

Використання ключових показників ефективності (КПЕ) є рушійною силою результативності в бізнесі. Однак, наскільки нам відомо, такий підхід дотепер не застосовано до всебічного аналізу страхового ринку. Актуальною є проблема визначення, як оцінюють ефективність страхового ринку головні його учасники. Важливо з'ясувати, як можна використовувати КПЕ в страхуванні. Представлена робота є початком циклу праць, присвячених розробці КПЕ для учасників страхового ринку України. Метою роботи є розробка системи ключових показників ефективності функціонування страхового ринку України для покупців страхових послуг на основі макроекономічних і мікроекономічних показників, яка б давала змогу отримати оцінку результатів, що досягаються, з позицій різних учасників страхування. Кількість КПЕ оптимально обмежено для уникнення другорядних показників, які майже не впливають на результативність, і забезпечення доступності даних для розрахунку КПЕ за допомогою даних страхових компаній і даних державного уповноваженого органу. У роботі вперше розроблено та класифіковано КПЕ функціонування страхового ринку України для потенційних клієнтів страхових компаній. Відповідними КПЕ є такі: ціна послуги, частка адміністративних витрат, рівень страхового відшкодування, повнота страхового відшкодування, відсоток навантаження у тарифі, доступність сервісу, оперативність виплат. Для споживача послуг ефективність страхування досягається за умов мінімізації ціни і забезпечення високої якості послуги, повноти страхового відшкодування і швидкого обслуговування. Новий підхід передбачає можливість застосування розроблених КПЕ як для оцінки всього страхового ринку, так і окремої страхової компанії чи страхової послуги.

Ключові слова: ключові показники ефективності, страховий ринок, покупці послуг, ціна, відшкодування, тариф, доступність, оперативність.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2019-3-226-232>

Табл.: 1. Формул.: 15. Бібл.: 26.

Шірінян Артур Арамович – аспірант кафедри страхування, Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана (просп. Перемоги, 54/1, Київ, 03057, Україна)

E-mail: artur_shirinian@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4264-8799>

Шірінян Лада Василівна – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри фінансів, Навчально-науковий інститут економіки і управління Національного університету харчових технологій (вул. Володимирська, 68, Київ, 01601, Україна)

E-mail: ladashirinian@ukr.net

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8349-2113>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/C-5642-2019>

УДК 336:368

JEL Classification: G22; G14; C51; D81; L25; H32

Шірінян А. А., Шірінян Л. В. Ключевые показатели эффективности функционирования страхового рынка для покупателей страховых услуг

Использование ключевых показателей эффективности (КПЭ) является движущей силой результативности в бизнесе. Однако, насколько нам известно, такой подход до сих пор не применён к всестороннему анализу страхового рынка. Актуальной является проблема определения, как оценивают эффективность страхового рынка главные его участники. Важно выяснить, как можно использовать КПЭ в страховании. Представленная работа является началом цикла работ, посвящённых разработке КПЭ для участников страхового рынка Украины. Целью работы является разработка системы ключевых показателей эффективности функционирования страхового рынка Украины для покупателей страховых услуг на основе макроекономических и микроэкономических показателей, которая бы позволяла получить оценку достигнутых результатов с позиций различных участников

UDC 336:368

JEL Classification: G22; G14; C51; D81; L25; H32

Shirinian A. A., Shirinyan L. V. Key Performance Indicators of Insurance Market for Consumers of Insurance Services

The use of key performance indicators (KPIs) is the driving force for enhancing business efficiency. However, to our knowledge, this approach has not yet been applied to a comprehensive analysis of the insurance market. The problem of assessing efficiency of the insurance market by its main participants is relevant. It is important to find out how KPIs can be used in insurance business. The presented article is the beginning of a series of works dealing with the development of KPIs for participants in the Ukrainian insurance market. The aim of the work is to elaborate a system of KPIs of Ukraine's insurance market for consumers of insurance services based on macroeconomic and microeconomic indicators, which would allow to obtain a comprehensive assessment of the results achieved from the standpoint of various participants in the insurance market. The number of KPIs is optimally limited in order to eliminate secondary indicators that almost do not influence assessment effectiveness or ensure accessibility of data on insurance companies and those of

*Результати дослідження отримано в рамках держбюджетної теми кафедри фінансів Національного університету харчових технологій (м. Київ) «Комплексна оцінка та шляхи підвищення конкурентоспроможності страхового ринку України в контексті європейської інтеграції» за підтримки Міністерства освіти і науки України (номер державної реєстрації 0117U001246, наказ № 198 від 10.02.2017, термін виконання 2017–2019 рр., керівник – д.е.н. Шірінян Л. В.)

страхованія. Кількість КПЕ оптимально обмежено во избежание второстепенных показателей, которые почти не влияют на результативность и обеспечение доступности данных для расчета КПЕ с помощью данных страховых компаний и данных государственного уполномоченного органа. В работе впервые разработаны и классифицированы КПЕ функционирования страхового рынка Украины для потенциальных клиентов страховых компаний. Соответствующими КПЕ являются: цена услуги, доля административных расходов, уровень страхового возмещения, полнота страхового возмещения, процент нагрузки в тарифе, доступность сервиса, оперативность выплат. Для потребителя услуг эффективность страхования достигается при условии минимизации цены и обеспечения высокого качества услуги, полноты страхового возмещения и быстрого обслуживания. Новый подход предусматривает возможность применения разработанных КПЕ как для оценки всего страхового рынка, так и отдельной страховой компании или страховой услуги.

Ключевые слова: ключевые показатели эффективности, страховой рынок, покупатели услуг, цена, возмещения, тариф, доступность, оперативность.

Табл.: 1. Формул.: 15. Библ.: 26.

Ширинян Артур Арамович – аспирант кафедры страхования, Киевский национальный экономический университет им. В. Гетьмана (просп. Победы, 54/1, Киев, 03057, Украина)

E-mail: artur_shirinian@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4264-8799>

Ширинян Лада Васильевна – доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой финансов, Учебно-научный институт экономики и управления Национального университета пищевых технологий (ул. Владимирская, 68, Киев, 01601, Украина)

E-mail: ladashirinyan@ukr.net

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8349-2113>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/C-5642-2019>

the state authorized body required for calculating KPIs. In the work, the KPIs of the Ukrainian insurance market, which can be used by potential customers of insurance companies, are first developed and classified. The relevant KPIs are: price for the service, share of administrative expenses, level of insurance reimbursement, completeness of insurance reimbursement, percentage of the loading in the insurance tariff, service accessibility, timeliness of payments. For consumers of services, insurance efficiency is achieved by minimizing the price for the service; ensuring, high quality and timeliness of the service, and completeness of insurance reimbursement. The new approach provides the possibility for using the developed KPIs to assess the entire insurance market as well as an individual insurance company or insurance service.

Keywords: key performance indicators, insurance market, service consumers, price, reimbursement, tariff, availability, timeliness.

Tabl.: 1. **Formulae:** 15. **Bibl.:** 26.

Shirinian Artur A. – Postgraduate Student of the Department of Insurance, Kyiv National Economic University named after V. Hetman (54/1 Peremohy Ave., Kyiv, 03057, Ukraine)

E-mail: artur_shirinian@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4264-8799>

Shirinyan Lada V. – Doctor of Sciences (Economics), Professor, Head of the Department of Finance, Educational and Scientific Institute of Economics and Management of the National University of Food Technologies (68 Volodymyrska Str., Kyiv, 01601, Ukraine)

E-mail: ladashirinyan@ukr.net

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8349-2113>

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/C-5642-2019>

Вступ. Підвищення ролі страхової системи в суспільному відтворенні слугує одним з ключових орієнтирів фінансово-кредитної діяльності в Україні. Однією з проблем в цьому відношенні є проблема моніторингу ефективності функціонування і розвитку національного страхового ринку. У рамках вітчизняного страхового законодавства реалізацію відповідних функцій з боку держави покладено на Нацкомфінпослуг (Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг), серед яких доцільно виокремити функцію встановлення правил формування, обліку і розміщення страхових резервів. У разі ухвалення рішення щодо спліту відповідна функція перейде до НБУ або відповідного уповноваженого органу. Водночас на страховому ринку є різні гравці та споживачі послуг, які мають власні інтереси і оцінюють ефективність з власних позицій. Тому виникає питання дослідити, як оцінюють ефективність страхового ринку головні його учасники.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Використання ключових показників ефективності (англійською «key performance indicator», КПЕ) набуло поширення після праці Пітера Друкера (Peter Drucker) [1] і нині є рушійною силою розвитку інновацій в будь-якій галузі. Однак, наскільки нам відомо, такий підхід дотепер не застосовано до

всестороннього аналізу страхового ринку України. Отже, питання визначення КПЕ для страхового ринку України є новим. Традиційний науковий пошук стосовно ринку супроводжується аналізом державного регулювання в працях більшості українських дослідників.

Для закордонних науковців страховий ринок України не є предметом окремого детального дослідження. Водночас для повноти опису доцільно висвітлити світову практику з наведеного питання. Проблема ефективності страхового ринку порушується в праці Ханса Сіна (H.-W. Sinn), який запропонував загальне математичне формулювання для випадку зміни поведінки страховальників, що призводить до зростання страхових витрат [2].

У працях Мартіна Елінга (M. Eling) здійснено порівняння ефективності страхових ринків країн БРІК (Бразилія, Росія, Індія, Кітай) для страхування, іншого, ніж життя [3].

Дослідник Мері Вейс (M. Weiss) провела розрахунки продуктивності страховиків США, Західної Німеччини, Швейцарії, Франції та Японії для періоду 1975–1987 рр. [4].

Вчені Бертоні та Гросе (F. Bertoni, A. Croce) дослідили еволюцію продуктивності індустрії страхування життя в п'яти європейських країнах (Німеччина, Франція, Італія, Іспанія та Велика Британія) і дійшли висновку, що підви-

щення продуктивності відбувається здебільшого за рахунок інновацій і технологічних змін [5].

У роботі російського вченого Т. В. Большуновой запропоновано критерії та показники оцінки соціальної ефективності страхування на трьох рівнях: страхової індустрії, страхової компанії, страхового продукту [6]. У роботі іншого автора Е. А. Прокопьевой такий підхід отримав продовження у вигляді схеми оцінки ефективності страхування, яка передбачає розмежування мікроекономічного і макроекономічного рівнів [7]. На нашу думку, подібний підхід є доцільним і буде використаний в нашій роботі.

Автори Г. Г. Єрмоленко та Е. А. Сініцина пропонують показники ефективності страхування для споживачів послуг на основі набору показників продуктивності праці [8]. Можна погодитися з потребою враховувати інтереси покупців послуг, однак використання закритих для споживача показників виглядає сумнівним. Подібна думка висловлена і в статті В. Г. Садкова та Н. І. Федякової, де наголошено на необхідності оцінювання системи страхування з позиції її суспільної ефективності, в тому числі з позицій держави і окремо взятого громадянина [9].

Резюмуючи, можна дійти висновку, що всі дослідження показують, що існують значні розбіжності у продуктивності страховиків і ефективності страхування в різних країнах. Інакше кажучи, пряме використання світових методик для України може бути недоцільним і слід шукати власні шляхи розв'язання проблеми.

Аналіз результативності страхового ринку України частково розкривається в річних звітах Нацкомфінпослуг (Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг) [10], насамперед, шляхом перевірки розміщення страхових резервів; зміст відповідних звітів багаторазово дублюється в статтях українських дослідників. Водночас дотепер уповноваженим органом не запропоновано КПЕ з позицій всіх учасників страхового процесу.

Дослідження ефективності функціонування страхового ринку України частково корелює з розробкою наукової групи А. В. Шірінян щодо економіко-правової оцінки конкурентоспроможності ринку страхових послуг [11; 12]. Однак КПЕ для страхового ринку України дотепер не розроблено повною мірою. Тому таке дослідження є предметом нашого наукового пошуку.

Слід звернути увагу, що ефективність може розглядатися згідно зі стандартами ДСТУ ISO:9000:2015 та ISO:9001:2015 як співвідношення між результатом і використаними ресурсами [13; 14]. З цих позицій питання порушувалося в працях українських дослідників В. М. Демченко [15], Н. Ткаченко і Н. Рябоконт [16], які схильні розглядати ефективність у контексті мікроекономічного аналізу, тобто без розмежування інтересів різних учасників ринку. В першій праці автором наведено перелік з 15 показників для компаній із страхування життя, однак не запропоновано математичне формулювання, не наведено критеріїв для відповідних показників, що унеможливує використання підходу. У другій праці автори запропонували набір з 32 показників для оцінювання системи реалізації страхових продуктів з позицій кінцевих результатів діяльності страховиків. Можна погодитися з думкою дослідника М. М. Панова, що на мікрорівні доцільність показників кількістю понад

10 викликає сумніви, оскільки менеджери будуть перевантажені плануванням і виконанням непливових КПЕ, а доступність даних буде низькою [17]. Ситуація є схожою з показниками фінансового аналізу підприємств, кількість яких може бути декілька десятків, однак для ключового і кількісного оцінювання в загальноновизначених моделях Е. Альтмана [18], Р. Таффлера [19], У. Бівера [20] достатньо лише обрати 4–6 ключових показників [21]. Наявність другорядних або взаємкорелюючих показників може призводити не лише до значних втрат часу і необхідності аналізу другорядних цілей, а й до помилкових висновків.

Таким чином, до теперішнього часу залишається поза увагою проблема визначення, як оцінюють ефективність страхового ринку головні його суб'єкти, тобто питання визначення КРЕ з позицій споживачів і продавців послуг, з позицій власників страхових компаній, держави і посередників. Нині не існує загальноновизнаної методики оцінювання і застосування КРЕ у страхуванні. Таку прогалину, на нашу думку, необхідно заповнити, і цією працею ми починаємо даний напрямок досліджень стосовно страхового ринку України і його ключових гравців.

Метою дослідження є розробка системи ключових показників ефективності функціонування страхового ринку України для споживачів страхових послуг на основі макрота і мікроекономічних показників, яка б давала змогу отримати комплексну характеристику результатів, що досягаються, з позицій різних учасників страхування.

Методологія дослідження. Наш підхід спирається на елементи фінансового аналізу для формулювання показників ефективності на мікроекономічному рівні суб'єкта ринкових відносин і на елементи статистичного аналізу для макроекономічних показників результативності і розвитку страхового ринку. У рамках підходу використовуються відповідні положення статей Закону України «Про страхування», законодавчих актів і нормативних положень, а також розпоряджень Кабінету Міністрів України, Нацкомфінпослуг.

Ми врахували потребу у використанні оптимально обмеженого кола КПЕ, оскільки перевантаження кількістю КПЕ може призвести до ситуації, коли проводиться виконання і аналіз другорядних КПЕ, які майже не впливають на результативність. Ми також врахували доступність даних для розрахунку КПЕ, тому пропонуємо такі КПЕ, що можуть бути визначені за допомогою даних страхових компаній і даних Нацкомфінпослуг, що наводяться у річних звітах стосовно страхового ринку.

Інформаційними джерелами для розрахунків служували офіційні річні звіти вітчизняних компаній, офіційні дані вітчизняного регулятора Нацкомфінпослуг і дані Міністерства фінансів України, веб-сторінки й інформація відділів страхових компаній, наукові публікації дослідників, дані страхових об'єднань України.

Викладення основного матеріалу. Перш за все розглянемо стисло етимологію питання. Слово «ефективність» походить від латинського «ефект», що означає виконання, дію, результативність в тій чи іншій галузі практичної діяльності [17]. У міжнародній практиці використовують скорочення КРІ (від англ. «key performance indicators»), а поняття «performanse» може трактуватися або як «результативність», або як «ефективність». Тому підходить до-

слідників КРІ також мають два аспекти: або як ступінь досягнення запланованого результату, або як співвідношення результатів і фактично здійснених витрат. У подальшому аналізі ми використаємо обидва підходи для визначення критеріїв КПЕ.

Суть питання підвищення економічної ефективності згідно з наведеними ДСТУ полягає в збільшенні результатів на кожну одиницю витрат у ринковому процесі, тобто ефективність є взаємозв'язком результатів і витрат. З іншого боку, результат кожний розглядає по-своєму. Саме тому визначення ефективності функціонування страхового ринку може суттєво різнитися залежно від цільової аудиторії: з позицій споживачів послуг, з позицій власників страхових компаній, з позицій держави тощо. Тому доцільно визначити показники ефективного функціонування страхового ринку для ключових учасників страхового ринку.

Згідно з чинним Законом України «Про страхування» страховий ринок можна розглядати як сукупність його основних учасників, що складається із продавців послуг страхування (страхових компаній), страхових посередників (брокерів і агентів, які беруть участь у страхуванні), покупців послуг (страхувальників), державних уповноважених органів регулювання та контролю, оцінювачів ризиків і збитків. Всі названі учасники взаємодіють між собою та мають відповідну мотивацію для ефективного функціонування страхового ринку. У зв'язку з обмеженням на обсяг публікації ми розглянемо КПЕ для кожного учасника в окремих публікаціях.

У наведеній статті ми розглянемо доцільність і вигідність страхування і страхового бізнесу для основного учасника страхового ринку України, а саме для потенційного покупця послуги. КПЕ для страхувальника має відповідати функції корисності, яка визначає ступінь задоволення потенційного клієнта на запит щодо страхової послуги. На нашу думку, ключовими детермінантами ефективного функціонування страхового ринку з позицій споживачів послуг є вартість, якість і швидкість надання послуги. Відповідними КПЕ, на нашу думку, є такі:

- ціна послуги;
- рівень страхового відшкодування;
- якість послуги або повнота страхового відшкодування;
- частка адміністративних витрат у валових страхових платежах;
- відсоток навантаження у загальному брутто-тарифі;
- доступність сервісу.
- оперативність страхових виплат (термін здійснення страхових виплат).

Критеріями ефективності для потенційного споживача послуг можуть бути низька ціна і малі частки адміністративних витрат (як економічна привабливість), малий відсоток навантаження у тарифі (через почуття міри і справедливості) і високий відсоток відшкодування (як гарантія високої якості надання послуг), висока швидкість надання послуги (як своєчасність обслуговування). Сформулюємо пропозицію так, щоб визначити КПЕ математично.

Ціна страхової послуги (далі як T) оцінюється як відсоток страхових премій, що необхідно сплатити споживачу, від величини страхової суми за договором страхування:

$$T = 100\% VP / S, \quad (1)$$

де S – страхова сума за договорами,
 VP – валові премії, що сплачує клієнт.

Формулу (1) можна застосовувати як на мікрорівні, так і для всього страхового ринку. На рівні страховика показник T доцільно визначати з кожним видом страхування, і він є подібним до страхового тарифу. На макроекономічному рівні дані для розрахунку ціни послуги можуть бути надані уповноваженим органом [10]. У випадку окремого страховика VP визначаються через рядок 2010 форми №2 звіту про фінансові результати. У випадку оцінювання всього ринку величина VP розраховуватиметься додаванням валових премій окремих страховиків (або можна скористатися даними Нацкомфінпослуг).

Доцільність страхування для потенційного клієнта визначається умовами:

$$T \rightarrow \min, \quad T < 10\%. \quad (2)$$

Наступним КПЕ є рівень страхового відшкодування (далі як PB). Він дорівнює відношенню страхового відшкодування до величини страхових премій (3):

$$PB = 100\% CB / VP, \quad (3)$$

де CB – страхове відшкодування,
 VP – валові премії.

Як і у попередньому випадку, співвідношення (3) можна оцінювати як на рівні окремої страхової компанії або страхової послуги, так і для аналізу ефективності всього страхового ринку з позицій покупця страхової послуги.

Для страхувальника ефективність страхування є високою у разі виконання умов:

$$PB \rightarrow \max, \quad PB > 50\%. \quad (4)$$

За даними Нацкомфінпослуг станом на грудень 2018 року, показник PB на ринку становить близько 26 %, а за видами страхування він розподілений таким чином: 60,1 % – для медичного страхування, 44,7 % – для обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів, 37,7 % – для добровільного особистого страхування, 36,2 % – для недержавного обов'язкового страхування, 30,9 % – для страхування фінансових ризиків [10]. Отже, з позицій страхувальника у 2017–2018 роках ефективність страхового ринку було досягнуто лише для медичного страхування.

Якість послуги для покупця послуг страхування розкривається у повноті страхового відшкодування (далі як PB):

$$PB = 100\% CB / ZB, \quad (5)$$

де ZB – розмір заподіяного збитку за договорами страхування. У найкращому для страхувальника випадку мають виконуватись умови:

$$PB \rightarrow 100\%, \quad PB > 50\%. \quad (6)$$

На жаль, на макрорівні дані що розмірів заподіяних збитків Нацкомфінпослуг поки не надає, однак на мікрорівні такі дані можуть бути надані страховими компаніями за окремими видами страхування.

Показник частки адміністративних витрат у валових страхових платежах (далі як $ЧАВ$) розкриває організаційну ефективність компанії. Адміністративні витрати пов'язані

з витратами на утримання апарату управління, утримання основних засобів, на службові відрядження, на оплату послуг зв'язку, на врегулювання спорів у судах, на використання транспорту, на оплату послуг зв'язку тощо. Частка таких витрат визначається за формулою:

$$ЧАВ = 100\% AB / ВП, \quad (7)$$

де AB – адміністративні витрати,
 $ВП$ – валові премії.

На мікроекономічному рівні для споживача показник $ЧАВ$ є еквівалентом частки коштів, що ідуть на заробітну плату і заохочення персоналу страхової компанії. Тому доцільність високого відсотка за цим показником для споживача може виглядати сумнівною, принаймні, на початку укладання договору. На макроекономічному рівні $ЧАВ$ для споживача послуг показує, наскільки оптимальним є менеджмент у страхуванні, яку частку він сплачує не на страхування, а супровідні дії. Отже, організаційна ефективність компанії або страхового ринку є високою за умов:

$$ЧАВ \rightarrow \min, \quad ЧАВ < 50\%. \quad (8)$$

Якщо інформацію щодо $ЧАВ$ постачальник послуг не надає потенційному клієнту, то можна запропонувати як альтернативний показник, який також пов'язаний з адміністративними витратами, показник відсотку навантаження у загальному брутто-тарифі (далі позначено f). Такий показник визначає покриття витрат та ведення справи, запобіжних заходів і отримання прибутку.

Як відомо, брутто-тариф (далі як T_B) складається з нетто-тарифу (позначено T_H) і навантаження і може бути визначений за формулою [22–24]:

$$T_B = T_H / (1 - f). \quad (9)$$

Тут коефіцієнт f враховує відсоток навантаження у загальному брутто-тарифі T_B і зв'язує останній з нетто-ставкою T_H :

$$f = (T_B - T_H) / T_B. \quad (10)$$

Відповідне $КПЕ$ для споживача страхових послуг визначається умовами:

$$f \rightarrow \min, \quad f < 0,2. \quad (11)$$

До 2005 року існували норми максимальних витрат на ведення страхової справи на рівні $f = 0,2$ (або 20 % від розміру тарифу): з обов'язкового державного страхування – 6 % розміру тарифу; з обов'язкового особистого страхування – 15 %; з обов'язкового страхування майна та відповідальності – 20 % [25]. Такі норми слугували певним орієнтиром для страховиків. Нині наведені обмеження вже не існують, і кожний страховик сам вирішує, який відсоток для коефіцієнта f обирати. Теоретично страховик може відмовитись закладати прибуток у брутто-тариф. В окремих випадках запланований прибуток встановлюють у процентному відношенні до собівартості послуги. Але все одно перерахунок величин дає змогу визначити коефіцієнт f і навантаження у процентному відношенні до брутто-тарифу. Як результат, сьогодні на страховому ринку величина f може варіюватись як завгодно (від 0 до 1). Вітчизняними страховиками показник f задається в інтервалі від 0,05 до 0,5 (тобто навантаження становить від 0,5 % до 50 % від брутто-тарифу).

Важливішими критеріями оцінки ефективності страхових послуг для страхувальника є доступність сервісу і швидкість діяльності страхової компанії на всіх етапах взаємодії з клієнтом.

Для оцінки $КПЕ$ для страхувальників за критерієм доступності сервісу доцільно ввести показник доступності страхових послуг (далі як $ДС$). Він визначається через кількість філій, підрозділів і представництв по областях країни:

$$ДС = N_\phi / N, \quad (12),$$

де N_ϕ – кількість філій, підрозділів і представництв,
 N – кількість постачальників послуг.

На мікрорівні (на рівні страхової компанії) величина N_ϕ є кількістю філій, підрозділів і представництв окремого страховика в кожній області України, а $N = 1$; на макрорівні страхового ринку величина N_ϕ є кількістю філій, підрозділів і представництв страховиків по областях України, а N – загальна кількість страховиків на ринку.

Критерієм ефективності, на нашу думку, може слугувати умова:

$$ДС \rightarrow \max, \quad ДС > \text{кількість областей}. \quad (13)$$

Розглянемо дані страхового ринку України і дамо оцінку такого $КПЕ$. Станом на грудень 2016 року в Україні налічувалося 1298 структурних підрозділів страховиків України за регіонами, а кількість постачальників – $N = 310$ [10]. Звідси отримуємо значення $ДС$:

$$ДС = 1298 / 310 = 4,2 < \text{кількість областей}.$$

Таким чином, показник $ДС$ для всього страхового ринку не відповідає критерію ефективності для споживача послуг.

Оберемо для аналізу на мікрорівні приклад ПрАТ «Страхова компанія «УНІКА». За даними 2018 року компанія має понад $N_\phi = 100$ філій, підрозділів та представництв [26]. Підстановка значень у формулу (13) дає величину показника доступності:

$$ДС = 100 / 1 = 100 > \text{кількість областей}.$$

Таким чином, показник $ДС$ для компанії відповідає критерію ефективності для споживача послуг.

Останнім $КПЕ$ для страхувальника, на нашу думку, є оперативність страхових виплат, тобто строк здійснення страхового відшкодування і швидкість координації з клієнтом. З цих позицій ми вводимо відповідний показник «оперативності виплати страхового відшкодування» ($ОВ$):

$$ОВ = T / 15 \text{ робочих днів}. \quad (14)$$

Тут позначено: T – строк виплати страхового відшкодування з дня узгодження розміру страхового відшкодування, 15 робочих днів у знаменнику обрано як оптимальне значення для українського страхового ринку. Аргументацією для такого оцінювання ми обрали норми Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», де визначено строк виконання страховиком обов'язку протягом 15 днів з дня узгодження розміру страхового відшкодування.

Критерієм ефективності, на нашу думку, може слугувати умова:

$$OB \rightarrow \min, \quad OB < 1. \quad (15)$$

Систематизуємо запропоновані нами КПЕ у відповідній табл. 1.

Висновки. У роботі застосовано підхід, що базується на визначенні цільових показників і мотивацій учасників

страхового ринку, і вперше розроблено і класифіковано детермінанти ефективного функціонування страхового ринку України для потенційних клієнтів у вигляді показників КПЕ. Такий підхід є новим і не має аналогів.

Таблиця 1

КПЕ страхового ринку для страхувальників *

№	КПЕ страхового ринку	Формула розрахунку	Умова забезпечення ефективності
1	Ціна страхової послуги (Т)	$T = 100\% \text{ ВП} / S$	$T \rightarrow \min, \quad T < 10\%$
2	Рівень страхового відшкодування (РВ)	$PB = 100\% \text{ СВ} / \text{ВП}$	$PB \rightarrow \max, \quad PB > 50\%$
3	Повнота страхового відшкодування (ПВ)	$PB = 100\% \text{ СВ} / \text{ЗБ}$	$PB \rightarrow 100\%, \quad PB > 50\%$
4	Частка адміністративних витрат (ЧАВ)	$ЧАВ = 100\% \text{ АВ} / \text{ВП}$	$ЧАВ \rightarrow \min, \quad ЧАВ < 50\%$
5	Відсоток навантаження у тарифі (f)	$f = (T_b - T_n) / T_b$	$f \rightarrow \min, \quad f < 0,2$
6	Доступність сервісу (ДС)	$ДС = N_\phi / N$	$ДС \rightarrow \max,$ $ДС > \text{кількість областей}$
7	Оперативність виплати відшкодування (ОВ)	$ОВ = T / 15 \text{ робочих діб}$	$ОВ \rightarrow \min, \quad ОВ < 1$

* Джерело: авторська розробка і класифікація. У більшості випадків розрахунок КПЕ можливий за допомогою аналізу річних звітів Нацкомфінпослуг

Кількість КПЕ страхового ринку для страхувальників – 7: ціна послуги, частка адміністративних витрат, рівень страхового відшкодування, повнота страхового відшкодування, відсоток навантаження у тарифі, доступність сервісу, оперативність виплат. Для споживача послуг критерієм ефективності є мінімізація ціни і страхового тарифу, висока якість послуги, що досягається повнотою страхового відшкодування і швидким обслуговуванням.

Отримані результати сприятимуть розвитку страхового ринку і розширюють положення страхової науки в частині визначення КПЕ страхування і оцінки практичної діяльності суб'єктів страхового ринку. Висновки і рекомендації такого дослідження можуть бути використані в практиці діяльності уповноважених органів регулювання. У зв'язку з новизною підходу виникає потреба удосконалити зміст річних звітів уповноваженого органу задля визначення значень відповідних КПЕ, що визначають ступінь результативності дій основних учасників страхового ринку.

Подальші дослідження слід спрямувати на розробку і перевірку критеріїв виконання ефективності функціонування страхового ринку України для інших його учасників, і проведення кількісних розрахунків наведених показників та кореляційних співвідношень на основі відповідних гіпотез.

ЛІТЕРАТУРА

1. Друкер П. Ф. Менеджмент: задачи, обязанности, практика. М., 2008. 992 с.
2. Sinn H.-W. The efficiency of insurance market. *European economic review*. 1978. No. 11. P. 321–341.
3. Eling M., Huang W. An Efficiency Comparison of the Non-life Insurance Industry in the BRIC Countries. *Working papers on risk*

management and insurance. University of St. Gallen. Institute of Insurance Economics. No. 94 – November, 2011. 32 p.

4. Weiss M. A. International P/L Insurance Output, Input and Productivity Comparisons. *Geneva Papers on Risk and Insurance Theory*. 1991. No. 16. P. 179–200.

5. Bertoni F., Croce A. The Productivity of European Life Insurers: Best-practice Adoption vs. Innovation. *The Geneva Papers*. 2011. No. 36. P. 165–185.

6. Большунова Т.В. Критерии и показатели оценки социальной эффективности страхования. *Вестник Томского государственного университета*. 2008. № 10. С. 195–197. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kriterii-i-pokazateli-otsenki-sotsialnoy-effektivnostistrahovaniya>

7. Прокопьева Е. Л. Оценка эффективности страхового сектора: методы и подходы. *Финансы и кредит*. 2016. № 12. С. 50–60. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-effektivnosti-strahovogo-sektora-metody-i-podhody>

8. Ермоленко Г. Г., Синицина Е. А. Комплексная оценка эффективности страховых услуг. *Научный вестник: Финансы, банки, инвестиции*. 2016. № 1. С. 51–55.

9. Садков В.Г., Федякова Н.И. Системные основы развития страховых отношений и обоснование общественной эффективности системы страхования. *Финансы и кредит*. 2007. № 24. С. 43–52.

10. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. URL: <http://www.nfr.gov.ua>.

11. Шірінян Л. В. Фінансове регулювання страхового ринку України: проблеми теорії та практики : монографія. Київ : Центр учб. літ., 2014. 458 с.

12. Шірінян Л. В., Шірінян А. С. Нова методологія комплексної оцінки конкурентоспроможності ринку страхових послуг України: фактори масштабу і суперництва, тенденції та порівняння. *Облік і фінанси*. 2019. № 1 (83). С. 153–162.

13. Національний стандарт України. ДСТУ ISO:9000:2015. Системи управління якістю. Вимоги. Видання офіційне. Київ : УкрНДНЦ, 2016. 45 с.

14. Національний стандарт України. ДСТУ ISO:9001:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Видання офіційне. Київ : УкрНДНЦ, 2016. 22 с.
15. Демченко В. М. Методичні підходи до оцінки ефективності діяльності страхових компаній у сфері накопичувального страхування. Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. *Проблеми інтеграції України у світовий фінансовий простір*. 2014. Вип. 1 (105). С. 131–135.
16. Ткаченко Н., Рябоконт Н. Ефективність системи реалізації страхових продуктів у діяльності страховика. *Вісник Тернопільського національного економічного університету*. 2013. № 1. С. 122–133.
17. Панов М. М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе KPI. М. : Инфра-М, 2013. 255 с.
18. Altman E., Hotchkiss E. *Corporate Financial Distress and Bankruptcy: Predict and Avoid Bankruptcy, Analyze and Invest in Distressed Debt*, 3rd Edition. John Wiley and Sons, Ltd., 2006. 368 p.
19. Agarwal V., Taffler R. Comparing the performance of market-based and accounting-based bankruptcy prediction models. *Journal of Banking and Finance*. 2008. No. 32. P. 1541–1551.
20. Beaver W. H., McNichols M. F., Rhie J.-W. Have Financial Statements Become Less Informative Evidence from the Ability of Financial Ratios to Predict Bankruptcy (February 2, 2005). URL: <http://papers.ssrn.com>
21. Терещенко О. О. Антикризове фінансове управління на підприємстві : монографія. Київ : КНЕУ, 2004. 268 с.
22. Гинзбург А. И. Страхование (Серия Краткий курс) : учеб. пособие. СПб. : Питер, 2002. 176 с.
23. Шірінян Л. В., Шірінян А. С. Вплив тарифу на фінансову стійкість страхових компаній. *Фінанси України*. 2004. № 4. С. 111–119.
24. Шумелда Я. Основы актуарных расчетов : навч. посіб. Тернопіль : Підручники і посібники, 2003. 160 с.
25. Наказ Міністерства економіки України «Про затвердження Методики розрахунку страхових тарифів» від 31.07.1995 № 124/48/31. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0310-95>
26. Офіційний сайт ПрАТ «Страхова компанія «УНІКА». URL: https://uniqa.ua/ua/about_us/about_company/
- REFERENCES**
- Drucker F.P. *Management: Tasks, Responsibilities and Practices*. Russian Edition-Moskow: LLC «I.D. Williams», 2008. - 992 p.
- Sinn H.-W. The efficiency of insurance market. *European economic review*. 1978. № 11. P. 321–341.
- Eling M., Huang W. An Efficiency Comparison of the Non-life Insurance Industry in the BRIC Countries. *Working papers on risk management and insurance*. University of St. Gallen. Institute of Insurance Economics. №94 – november 2011. 32p.
- Weiss M.A. International P/L Insurance Output, Input and Productivity Comparisons. *Geneva Papers on Risk and Insurance Theory*. 1991. 16. P. 179–200.
- Bertoni F., Croce A. The Productivity of European Life Insurers: Best-practice Adoption vs. Innovation. *The Geneva Papers*. 2011. 36. 165–185.
- Bolshunova T.V. Criteria and indicators for assessing the social effectiveness of insurance. *Bulletin of Tomsk State University*. 2008. No. 10. P. 195–197. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kriterii-i-pokazateli-otsenki-sotsialnoy-effektivnostistrahovaniya>
- Prokop'eva E.L. Evaluating the efficiency of the insurance sector: methods and approaches. *Publishing house Finance and credit*. 2016. No. 12. P. 50–60. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-effektivnosti-strahovogo-sektora-metody-i-podhody>.
- Ermolenko G. G., Sinitsyna E. A. Integrated assessment of insurance services efficiency. *Scientific bulletin: Finance, banks, investments*. 2016. No1. S. 51–55.
- Sadkov V.G., Fedyakova N.I. The systemic basis for the development of insurance relations and the rationale for the social effectiveness of the insurance system. *Finance and credit*. 2007. № 24. P. 43–52.
- National Commission for Regulation of Financial Services Markets of Ukraine. Official site. <http://www.dfp.gov.ua>.
- Shirinyan L. *Financial regulation of insurance market of Ukraine: theory and practice problems: monograph*. Kyiv: Publishing house: «Textbooks Center», 2014, 458p.
- Shirinyan L.V., Shirinian A.C. New Methodology of Complex Assessment of the Insurance Services Market of Ukraine: Scale and Competition Factors, Trends and Comparisons. *Accounting and Finance*. 2019. № 1. С. 114–138.
- National standard of Ukraine. DSTU ISO: 9000: 2015. *Quality management systems. Requirements*. The official publication. Kyiv: Ukrainian Research and Training Center of Standardization, Certification and Quality. 2016. 45p.
- National standard of Ukraine. DSTU ISO: 9001: 2015. *Quality management systems. Basic terms and glossary*. The official publication. Kyiv: Ukrainian Research and Training Center of Standardization, Certification and Quality. 2016. 22p.
- Demchenko M. V. Methodological approaches to the assessment of the insurance companies' efficiency in endowment insurance. Socio-economic problems of the modern period of Ukraine. *Problems of Ukraine's integration into the global financial space*. 2014. Issue 1 (105). С.131-135.
- Tkachenko N., Ryabokon N. Efficiency of the system of realization of insurance products in the activity of the insurer. *Bulletin of Ternopil National Economic University*. 2013. 1. P.122-133.
- Panov M. M. *Performance evaluation and company management system based on KPI*. Moscow: Infra-M, 2013. 255 p.
- Altman E., Hotchkiss E. *Corporate Financial Distress and Bankruptcy: Predict and Avoid Bankruptcy, Analyze and Invest in Distressed Debt*, 3rd Edition. John Wiley and Sons, Ltd. 2006. 368 p.
- Agarwal V., Taffler R. Comparing the performance of market-based and accounting-based bankruptcy prediction models. *Journal of Banking and Finance*. 2008. 32, P. 1541–1551.
- Beaver W. H., McNichols M. F., Rhie J.-W. Have Financial Statements Become Less Informative Evidence from the Ability of Financial Ratios to Predict Bankruptcy (February 2, 2005) URL: <http://papers.ssrn.com>.
- Tereshchenko O.O. *Anticrisis financial management at the enterprise: monograph*. Kiev: KNEU, 2004. 268 p.
- Ginsburg A. I. *Insurance (Short Course Series): A Study Guide*. St. Petersburg: Peter, 2002. 176 p.
- Shirinyan L. V., Shirinian A. S. Influence of tariff on financial stability of insurance companies. *Finance of Ukraine*. 2004. № 4. P. 111-119.
- Shumelda J. *Basics of actuarial calculations: textbook*. Ternopil: Textbooks and manuals. 2003. 160 p.
- Order of the Ministry of Economy of Ukraine «On Approval of the Methodology for Calculating Insurance Tariffs». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0310-95>.
- Official site of PJSC "Insurance Company UNIKA". URL: https://uniqa.ua/en/about_us/about_company/.

Стаття надійшла до редакції 08.08.2019