2. Гінзбург М. Д. Що таке «керування якістю», «управління якості» та «менеджмент якості»? // Стандартизація, сертифікація, якість, 2004. - № 3. [Електронний ресурс] http://msu.kharkov.ua/tc/cons/managm.html

3. Свободна енциклопедія Вікіпедія // [Електронний ресурс] http : wikipedia. org/wiki/Князь

4. Національні школи менеджменту [Електронний ресурс] http://kursmm.com.ua/la5 .htm

5. Burnham J., The Managerial Revolution: What is Happening in the World/ Burnham J.- New York: John Day Co., 1941; C. 29

6. Павло Шеремета: Азійські рефлексії. Уроки в Україні http://innovations.com.ua/ua/articles/op-manage/17834/pavlo-sheremeta-uroki-aziji

7. Журавлев П.В. Технология управления персоналом. Настольная книга менеджера./ Журавлев П.В., Карташов С.А., Маусов Н.К., Одегов Ю.Г. - Москва:»Экзамен» 1999г. 576с. ^

8. Плайтнер Х.Й. Значення людського фактору для малих та середніх підприємств.// //Международный журнал Проблемы теории и практики управления»№2, 2002г.

9. Менеджмент организации: Учебное пособие/З.П. Румянцева, Н.А. Саломатин, Р.З. Акбердин и др. - Москва:ИНФРА-М, 1996.-432с.

10. Марина І.А. Методологія сучасного управління: Монографія.-Київ: Вища школа, 2001.-311 с.

11. Стежко Н.В. Методологічні основи використання комплексного підходу в менеджменті персоналу// «Вісник Донецького національного університету», Спецю вип.., Т.2, 2009г. С. 144-148.

12. Михайлова Л.І. Управління персоналом: навч. Посібник/ Л.І. Михайлова. -К.: Центр навчальної літератури, 2007. -248 с.

13. Без автора. Размышления о будущем труда. //Международный журнал Проблемы теории и практики управления» №2, 2002г. С.63

Ключові слова: управління, менеджмент, персонал, комплексний підхід до управління, системний підхід до управління.
Ключевые слова: управление, менеджмент, персонал, комплексный подход к управлению, системный подход к управлению.
Keywords: administration, management, staff, complex management concept, system management concept.

УДК 368.023.5

ПОСЕРЕДНИЦТВО НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

Ткаченко А. М., д.е.н., професор, завідувач кафедри економіки підприємства, Запорізька державна інженерна академія, м. Запоріжжя
Шматко К.А. аспірант, Запорізька державна інженерна академія, м. Запоріжжя.

Ткаченко А.М., Шматко К.А. Посередництво на ринку страхових послуг України.

На сьогодні можна з упевненістю зазначити, що з кожним роком зростає довіра населення до страхування як інституту реального захисту майнових та соціальних інтересів громадян. Свідченням цього є постійне збільшення активів страхових компаній, кількість страхових відшкодувань та підписаних угод. Проте потенціальні можливості вітчизняного страхування значно більші і вимагають свого розвитку. Цьому могла б сприяти масова пропаганда можливостей галузі, консалтингу послуг тощо. Але засобами рекламних акцій це питання не вирішити. Назріла необхідність створення посередницького ринку між страховиками і потенційними клієнтами. Українське законодавство зазнало значних змін, що, з одного боку, полегшило роботу страхових посередників по ряду пунктів, але, з іншого боку, виникають ряд питань, які не завжди сприяють оптимальній роботі. Однак, це закономірний розвиток будь-якого ринку. Реалізація страхових послуг має важливе значення для формування належних відносин між страховою компанією і клієнтами, що впливає на імідж не лише окремого страховика, а й усього страхового ринку. Сьогодні страховики особливу увагу приділяють організації й удосконаленню системи продажів страхових продуктів через страхових посередників. Сучасний етап розвитку світової економіки і міжнародних відносин обумовлює необхідність розвитку страхового ринку в Україні з урахуванням світового досвіду та національних особливостей. Також в даний час актуальним є проведення дослідження міжнародного ринку страхового посередництва та ефективне використання світового досвіду.

Ткаченко А.М., Шматко Е.А. Посредничество на рынке страховых услуг Украины.

На сегодня можно с уверенностью отметить, что с каждым годом растет доверие населения к страхованию как института реальной защиты имущественных и социальных интересов граждан. Свидетельством этого является постоянное увеличение активов страховых компаний, количество страховых

© Ткаченко А.М., Шматко К.А., 2013
© Tkachenko A., Shmatko E., 2013

возмещений и подписанных соглашений. Однако потенциальные возможности отечественного страхования значительно больше и требуют своего развития. Этому могла бы способствовать массовая пропаганда возможностей отрасли, консалтинга услуг и т.п.. Но средствами рекламных акций этот вопрос не решить. Назрела необходимость создания посреднического рынка между страховщиками и потенциальными клиентами. Украинское законодательство претерпело значительные изменения, что, с одной стороны, облегчило работу страховых посредников по ряду пунктов, но, с другой стороны, возникают ряд вопросов, которые не всегда способствуют оптимальной работе. Однако, это закономерное развитие любого рынка. Реализация страховых услуг имеет важное значение для формирования надлежащих отношений между страховой компанией и клиентами, влияет на имидж не только отдельного страховщика, но и всего страхового рынка. Сегодня страховщики особое внимание уделяется организации и совершенствованию системы продаж страховых продуктов через страховых посредников. Современный этап развития мировой экономики и международных отношений обусловливает необходимость развития страхового рынка в Украине с учетом мирового опыта и национальных особенностей. Также в настоящее время актуальным является проведение исследования международного рынка страхового посредничества и эффективное использование мирового опыта.

Tkachenko A., Shmatko E. Mediation in the insurance market of Ukraine.

Today, it is safe to mention that every year more trust in insurance as an real protection institute of property and social interests. Evidence of this is the constant increase in the assets of insurance companies, the number of insurance claims and signed agreements. However, the potential of the domestic insurance is much larger and requires the development. This could facilitate the mass propaganda capabilities of the industry, consulting services, etc. But by means of promotions this issue is not resolved. There is a need for a market intermediary between insurers and potential customers. Ukrainian legislation has undergone significant changes, on the one hand it is facilitated the work of insurance agents on a number of points, but on the other hand, there are a number of issues that are not always conducive to optimum performance. However, it is consequences of a natural development of any market. Implementation insurance is essential for the formation of proper relationship between the insurance company and the customers, which affects not only the image of a single insurer, but the entire insurance market. Today, insurers pay special attention to the organization and improving the system of selling insurance products through insurance intermediaries. The current stage of development of the world economy and international relations necessitates the development of the insurance market in Ukraine, taking into account international experience and national features. There is now an urgent study of the international market of insurance mediation and effective use of international experience.

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку світової економіки і міжнародних відносин обумовлює необхідність розвитку страхового ринку в Україні з урахуванням світового досвіду та національних особливостей. Також в даний час актуальним є проведення дослідження міжнародного ринку страхового посередництва та ефективне використання світового досвіду. Для розвитку страхового посередництва в Україні необхідна активізація страхового ринку і здійснення кардинальних реформ у політиці страхових компаній.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідженню страхового ринку відводиться важлива роль в роботах ряду вчених економістів Х.Хорсткотте, Д.Хемптон, Юджин Брігхем, Луїс Гаспенскі, а також ряду російських і вітчизняних економістів В.В. Шахов, Р.Т. Юлдашев, Л.А.Юрченко, В.Д. Базилевич, А.І. Балабанов, та ін. Серед дослідників, що займаються вивченням страхового посередництва, можна виділити Матящевіч А., Хенке Ф., І Щеглову К. **Метою** дослідження є розглядання проблем становлення і розвитку страхового посередництва в Україні.

Виклад основного матеріалу. Відповідно до ст. 15 Закону України «Про страхування», страхова діяльність в Україні може проводитись за участю страхових посередників. Їх діяльність регламентується відповідним положенням. Страхові посередники допомагають страхувальникам перекласти витрати у зв'язку з різноманітними ризиками на професіоналів - страховиків. Страховими посередниками можуть бути страхові або перестрахувальні брокери та страхові агенти. Діяльність страхових агентів і страхових брокерів дуже схожа між собою, але їхній юридичний статус чітко розрізняється.

Страхові посередники є невід'ємною частиною інфраструктури товарного ринку. На ринку страхових послуг можуть існувати різні види страхових посередників, що виконують різноманітні посередницькі функції. На страховому ринку України можуть діяти страхові агенти та страхові брокери. Страхові агенти є штатними працівниками певної компанії. Страхові брокери можуть виконувати замовлення як різних страхових компаній з пошуку клієнтів, так і клієнтів з пошуку оптимального варіанту страхування.

У розвинених країнах більшість договорів страхування забезпечується брокерами. Наприклад, нідерландський страховий ринок називається брокерським. Брокери Великої Британії забезпечують 70% страхування, відмінного від страхування життя, та 48% страхування життя. У Німеччині частка брокерів у страховій галузі, не пов'язаної зі страхуванням життя, становить 72%, а в галузі страхування життя - 65%. В Італії ці частки становлять 76% і 42% відповідно. Має значення те, як історично розвивався страховий ринок у тій чи іншій країні, особливості законодавчої системи, національні традиції, менталітет та інші фактори [1].

В Україні страхові брокери приносять незначну частку платежу, а більшість операцій припадає на мережу власних представництв, корпоративні продажі, продажі через банки. Аналіз підходів функціонального призначення страхових посередників свідчить про те, що страховий брокер має можливість виконувати функції як свої, так і страхового агента. Між цими поняттями можна встановити ієрархічну залежність, так як лише

маючи значний професійний досвід страхового агента можна стати кваліфікованим страховим брокером. За своєю економічною сутністю страховий агент є співробітником страхової компанії, а страховий брокер виконує посередницькі функції з великою кількістю страховиків, страхувальників і небанківських установ [2].

В умовах розвитку ринкових відносин головною особливістю функціонування страхового брокера є те, що його діяльність вигідна як для страхувальника, так і для страхових компаній. За результатами проведеного експертного опитування, серед найбільш вагомих переваг користування послугами страхового брокера страхувальники виділили, що вони отримують: гарантію укладення договору з надійною страховою компанією згідно рейтингу компаній в Україні; значне скорочення часу та коштів при виборі оптимальних умов страхування; допомога в оформленні документів при настанні страхового випадку; організацію виконання обов'язків страхових компаній перед клієнтами у разі настання страхового випадку. Страховики ж важливими перевагами у співпраці зі страховим брокером виділили те, що страховий брокер:бере на себе пошук клієнтів; встановлює контакти з клієнтами; вивчає потреби і запити клієнтів; займається просуванням на ринок нових страхових продуктів; консультує потенційних страхувальників [3].

В даний час поява на ринку послуг страхового брокера вимагає від страховиків підвищення якості послуг на новий рівень, а страхувальникам дозволяє зробити правильний і обґрунтований вибір. Це пов'язано з тим, що страховий брокер надає такі послуги як консультування; експертно-інформаційні послуги, роботу, пов'язану з підготовкою, укладанням та виконанням договорів страхування, врегулювання питання про збитки у разі настання страхового випадку в частині одержання та перерахування страхових платежів, страхових виплат і страхових відшкодувань за договором зі страхувальником [4].

Український страховий ринок перенасичений страховими компаніями, у той час як кількість страхових посередників є незначним. У порівнянні з початком року, кількість компаній на кінець I кварталу 2011 р. зросло на 12, з них на 4 компанії збільшилася кількість страховиків зі страхування життя - до 69, і на 8 компаній, що займаються страхуванням, відмінним від життя, що склало 389 компаній. Станом на 31.03.2011 зареєстровано 69 страхових брокерів, тобто на 6 страхових компаній припадає один брокер. Страхові брокери в Україні обслуговують приблизно 2% ринку, проти 95% в Канаді. Частка перших 3-х компаній у валових преміях по страхуванню життя склала 52,1%, перших десяти страховиків - 86,4%. Така перенасиченість ринку страховими компаніями дозволяє робити прогноз про закономірну тенденцію скорочення їх кількості та збільшення страхових брокерів. Це підтверджується також тим, що кількість заяв компаній в органи Антимонопольного комітету України для надання дозволів на концентрацію зросла у кілька разів, тобто відбувається поглинання страхових компаній один одним і ліквідація деяких страховиків у зв'язку з фінансовою кризою [3].

Спираючись на російський досвід, необхідно посилити законодавчі вимоги до статутному капіталу страхових компаній, сприяти перебудові невеликих страхових компаній в страхових брокерів, які сформують окремий сегмент на страховому ринку. Це надасть можливість для вирівнювання кількості страхових компаній та страхових брокерів, підвищення рівня обслуговування клієнтів фінансово стабільними і платоспроможними страховими компаніями та страховими посередниками, стабілізації страхового ринку України.

У багатьох випадках лише страхові посередники вступають у безпосередній контакт зі споживачами страхових продуктів, тому слід регулювати і контролювати їх діяльність. У більшості країн законодавство передбачає порядок їх реєстрації, вимоги до рівня професійної підготовки та надання інформації, а також необхідність фінансових гарантій покриття відповідальності, що виникає при посередницькій діяльності. Наприклад, в країнах ЄС була прийнята директива (2002/92/ЄС) Європейського парламенту та Ради про страховий посередництва. Документ передбачає існування в кожній країні ЄС законодавчих положень про діяльність страхових посередників. Посередники вимагають дозволу на здійснення ними своєї підприємницької діяльності та повинні заноситися до реєстру. Передумовою цього є укладення ними договору обов'язкового професійного страхування цивільної відповідальності [5].

Висновки. З розвитком та поглибленням відносин на страховому ринку України роль страхових посередників зростатиме, що піде на користь як страхувальникам, так і страховикам. При цьому забезпечуватиметься постійне поліпшення якості страхових продуктів за рахунок налагодження тісних відносин страхових посередників і страхувальників. Отже, наявність значної кількості страхових посередників дозволить активізувати український страховий ринок і наблизити його до Єдиного світового ринку страхування.

Список використаних джерел:

1. Мильников В.Б. Конкурентна політика на ринку страхових послуг України / В.Б. Мильников // Фінанси України.-2008 -. № 4

2. Турбіна К.Є. Тенденції розвитку світового ринку страхування / К.Є. Турбіна .- №4.- 2005. – 28с.

3. Шинкаренко І.Е. Перспективи розвитку страхування фізичних ОСІБ в Україні/ І.Е. Шинкаренко // Вісник КНТЄУ. - 2009 -. № 3

4. Баскаков В.М.Страхова статистика: стан і перспективи, Надійність та контроль якості./ В.М. Баскаков, А.Ю. Шупляков // Страхова справа. - №1.- 2008 .- 66-69 с.

5. Архіпов А.П. Страхування. Сучасний курс. - М.: «Фінанси та статистика» / А.П. Архипов, В.Б. Гомелля, Д.С. Туленти // 2006. - 415 с.

Ключові слова: страхове посередництво, страхування, страховик, страхувальник, страховий ринок.
Ключевые слова: страховое посредничество, страхование, страховщик, страхователь, страховой рынок.
Keywords: insurance intermediation, insurance, insurer, policyholder, the insurance market.