

Київський національний торговельно-економічний університет  
Кафедра брокерської справи

## **ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

# **Управління якістю брокерських послуг на фінансовому ринку**

Студента 2 курсу 12м групи  
спеціальності 072 «Фінанси,  
банківська справа та страхування»  
спеціалізації «Фінансове брокерство»

Шевчука  
Ярослава  
Андрійовича

Науковий керівник  
канд. екон. наук,  
доцент

Маслова Наталя  
Олександрівна

Гарант освітньої програми  
канд. екон. наук,  
доцент

Гербич Людмила  
Анатоліївна

**Київ – 2021**

## Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет ФФО

Кафедра Брокерської справи

Освітній ступінь Магістр

Спеціальність Фінанси, страхових брокерівська справа та страхування

Спеціалізація Фінансове брокерство

**Затверджую**

Зав. кафедри

Шульга Наталія Петрівна,

докт. екон. наук, професор

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р

### Завдання

#### на випускн кваліфікаційну роботу (проект) студентіві

\_\_\_\_\_ Шевчуку Ярославу Андрійовичу \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

#### **Управління якістю брокерських послуг на фінансовому ринку**

Затверджена наказом ректора від «04» 11 2020 р. № 3286

2. Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту) \_\_\_\_\_ 22.11.2021р. \_\_\_\_\_

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

*Мета роботи (проекту)* – теоретико-практичне дослідження системи управління каналами збуту фінансових послуг та розробка рекомендації щодо її удосконалення \_\_\_\_\_

*Об'єкт дослідження* є система управління каналами збуту фінансових послуг та її особливості на роздрібному ринку

*Предмет дослідження* є організаційно-інформаційне забезпечення управління каналів збуту фінансових послуг \_\_\_\_\_

4. Консультанти по роботі (проекту) із зазначенням розділів, за якими здійснюється консультування:

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видано	Завдання виконано

5. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом)

**ВСТУП****РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ****БРОКЕРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ****РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ****БРОКЕРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ**

2.1 Дослідження брокерських послуг на ринку страхових послуг України

2.2 Оцінка ефективності системи управління якістю послуг ТОВ «ТВТ Страхувий Брокер»

**РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ****БРОКЕРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ**

3.1 Напрями удосконалення якості обслуговування клієнтів в умовах діджиталізації ринку фінансових послуг.

3.2 Рекомендації щодо покращення процесу управління якістю обслуговування брокерської компанії.

**ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ****СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ****ДОДАТКИ**

## 6. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Узгодження плану та виконання завдання	02.10.2020	02.10.2020
2	Подання статті на кафедру	01.04.2021	05.04.2021
3	Вступ. Розділ 1	20.04.2021	22.04.2021
4	Розділ 2	22.06.2021	22.06.2021
5	Розділ 3. Висновки	01.10.2021	05.10.2021
6	Подання роботи (всі розділи, додатки) на кафедру	22.10.2021	22.10.2021
7	Попередній захист робіт	До 02.11.2021	21.11.2021
8	Подання завершеної (переплетеної) роботи	22.11.2021	24.11.2021

7. Дата видачі завдання «    » \_\_\_\_\_ 2021\_\_ р.

8. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Маслова Н.О.

*(прізвище, ініціали, підпис)*

9. Керівник проектної групи

(гарант освітньої програми)

Гербич Л.А.

*(прізвище, ініціали, підпис)*

10. Завдання прийняв до виконання студент

Шевчук Я.А.

*(прізвище, ініціали, підпис)*

### 11. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Випускна кваліфікаційна робота студента 2 курсу 12 м групи Шевчука Ярослава Андрійовича виконана відповідно теми, зазначеної у наказі ректора від «14» 12 2020 р. № 3775, згідно до графіка, вчасно та в повному обсязі.

У першому розділі студент здійснив визначення теоретичних аспектів управління якістю брокерських послуг та ретельно проаналізував підходи до оцінки якості обслуговування клієнтів страхових брокерів.

У другому розділі було проаналізовано результати діяльності брокерських компаній України, проведено дослідження системи управління якістю ТОВ «ТВТ Страховий Брокер», а також оцінено рівень конкурентоспроможності компанії серед стратегічних конкурентів.

В третьому розділі розроблені оцінки якості обслуговування у страхових брокерів, а також запропоновано підвищення рівня діджиталізації діяльності ТОВ «ТВТ Страховий Брокер» за рахунок введення чатботу.

Виходячи з вище зазначеного, можна вважати, що випускна кваліфікаційна робота на тему «Управління якістю брокерських послуг на фінансовому ринку» відповідає вимогам щодо написання кваліфікаційних робіт, може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії, а її автор, Шевчук Я.А. заслуговує на присудження ступеня магістра за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» спеціалізацією «Фінансове брокерство».

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту) \_\_\_\_\_  
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист \_\_\_\_\_  
(ПІБ, підпис, дата)

### 12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект)

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента \_\_\_\_\_  
(прізвище, ініціали)  
може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи  
(гарант освітньої програми) \_\_\_\_\_  
(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис, прізвище, ініціали)

« \_\_\_\_\_ » 201 \_\_\_\_\_ р.

**ЗМІСТ**

	Стр.
<b>ВСТУП</b>	
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БРОКЕРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ</b>	6
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БРОКЕРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ</b>	14
2.1 Дослідження брокерських послуг на ринку страхових послуг України	14
2.2 Оцінка ефективності системи управління якістю послуг ТОВ «ТВТ Страховий Брокер»	21
<b>РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БРОКЕРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ</b>	27
3.1 Напрями удосконалення якості обслуговування клієнтів в умовах діджиталізації ринку фінансових послуг	27
3.2 Рекомендації щодо покращення процесу управління якістю обслуговування брокерської компанії	34
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b>	41
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	46

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Страховий ринок є одним з найбільш потужних фінансових ринків, який стимулює виникнення великого розмаїття посередників, в т.ч. і брокерських компаній. Досвід функціонування та розвитку європейських страхових ринків доводить, що саме страхові посередники є рушійною силою підвищення ефективності діяльності страхових компаній та забезпечення страхувальників гарантіями максимальної безпеки. Проте страхове посередництво в Україні не набуло належного розвитку та не відповідає сучасним вимогам, що стримує подальше зростання страхового ринку. Створення ефективної системи управління якістю страхових послуг за допомогою посередників є сьогодні пріоритетними задачами страхових та брокерських компаній. Особлива роль відводиться саме брокерським компаніям як новим формам посередництва на ринку України.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Брокерська діяльність є об'єктом досліджень багатьох зарубіжних і вітчизняних науковців, котрі зробили вагомий внесок у розроблення окресленої проблематики. Зокрема фундаментальні положення ефективного розвитку брокерської діяльності як складової фінансового посередництва викладено такими вченими: Базилевич В.Д., Васильєва С.І., Бондар Н.С., Орленко Б.М., Ольховик Л.А., Приказюк Н.В., Райчева Д.В., Шовкопляс Г.М.

Дослідженню особливостей та проблем діяльності посередників на страховому ринку присвячені численні праці таких вітчизняних учених, як В.Д. Базилевич, І.А. Габідулін, О.О. Гаманкова, О.М. Залетов, Р.В. Пікус, С.С. Осадець, А.Ф. Філонюк, В.М. Фурман, Я.П. Шумелда та ін. Вивченню питань щодо управління якістю обслуговування фінансових установ присвятили свої праці вітчизняні та зарубіжні вчені, зокрема В.Д. Базилевич, Л.А. Бернер, Н.В. Зозуля, Р.В. Пікус, Н.В. Приказюк, Г.Ю. Тлуста, Ф.С. Сорока, К. Борх, Б. Бюйвилер, Д. Дикинсон та інші. Проте, незважаючи на значні наукові

напрацювання у цій сфері, аналіз наукових праць свідчить про практичну відсутність в них досліджень питань управління якістю брокерських послуг.

**Метою дослідження** є проведення теоретичного дослідження сутності поняття «управління якістю брокерських послуг» та його особливостей на страховому ринку, а також визначення підходів до складових та процесу управління якістю обслуговування.

Реалізація поставленої мети обумовила необхідність вирішення *завдань*:

- розкрито теоретичні основи управління якістю брокерських послуг на фінансовому ринку
- проведено дослідження системи управління якістю брокерських послуг на фінансовому ринку
- досліджено організаційно-інформаційні засади системи управління каналами збуту страхової компанії на ринку роздрібних послуг
- здійснена оцінка ефективності системи управління якістю послуг ТОВ "ТВТ Страховий Брокер";
- надано рекомендації щодо покращення процесу управління якістю обслуговування компанії ТОВ "ТВТ Страховий Брокер";
- визначено напрями удосконалення якості обслуговування клієнтів в умовах діджиталізації ринку фінансових послуг.

**Об'єктом дослідження** є якість брокерських послуг на ринку страхових послуг.

**Предметом дослідження** є процес управління якістю брокерських послуг.

**Методи дослідження.** У процесі дослідження використовувались такі методи, як: аналіз і синтез (при формалізації підходів до визначення ефективності управління якістю брокерських послуг), статистичний і порівняльний аналізи (при дослідженні динаміки, структури ТВТ Страховий Брокер «BritMark» та компаній-конкурентів).

**Інформаційною базою дослідження** є законодавчі і нормативні акти з питань регулювання брокерської діяльності; офіційні дані Національного комітету з регулювання фінансових ринків України; фінансова звітність страхових брокерів; монографічні дослідження та наукові публікації з досліджуваної проблеми.

**Практичне значення одержаних результатів.** У випускній кваліфікаційній роботі наведені пропозиції щодо підвищення якості обслуговування діяльності ТОВ "ТБТ Страховий Брокер". Запропоновані підходи щодо підвищення рівня діджиталізації діяльності брокерських компаній України, що призведе до підвищення якості їх обслуговування клієнтів.

**Особистий внесок магістра.** Випускна кваліфікаційна робота є самостійним завершеним дослідженням автора.

**Публікації.** Основні результати випускної кваліфікаційної роботи було викладено у науковій статті: Теоретичні аспекти управління якістю брокерських послуг на страховому ринку // Фінансові установи в умовах глобальних дисбалансів: Зб. наук. ст. студ. денної та заочної форми навчання / відп. ред. Н.П. Шульга. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021.- ст. 267-273.

**Обсяг і структура роботи.** Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатку. Повний обсяг роботи становить 49 сторінок, з них 45 основного тексту, ілюстровані 17 таблицями, 10 рисунками. Список використаних джерел складається із 45 найменувань.



## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БРОКЕРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ

Актуальність розгляду питань розвитку фінансового посередництва на ринку України та світу обумовлена стрімким розвитком даної індустрії, розширенням сфер послуг брокерських компаній. Залежно від сфери здійснення брокерську діяльність на фінансовому ринку можна розрізнити за такими ви\$ дами: — на ринку цінних паперів, — на страховому ринку; — на кредитному ринку (кредитний брокеридж); — на валютному ринку [18, с. 97].

Брокерська діяльність на страховому ринку, пов'язана з посередницькою діяльністю на страховому ринку від свого імені на підставі доручень страхувальника або страховика. Брокер виступає посередником, що діє від імені клієнта та за його дорученням і отримує винагороду у вигляді комісійних. У відповідності із п. 1 ст. 15 Закону України "Про страхування" [27] "страхова діяльність в Україні може проводитися за участю страхових посередників, страховими посередниками можуть бути страхові або перестрахові брокери, страхові агенти". Відповідно до п. 3 ст. 15 Закону "страхові брокери - юридичні особи, які здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у страхуванні від свого імені на підставі брокерської угоди із особою, яка має потребу у страхуванні як страхувальник".

Страхові брокери відрізняються від інших посередників, що функціонують на страховому ринку, рядом ознак. Основні характеристики страхових брокерів наступні [8]: брокери здійснюють посередницьку діяльність від свого імені на підставі доручень страхувальника; діяльність страхових брокерів обов'язково підлягає ліцензуванню; для страхових брокерів обов'язковою є державна реєстрація; посередницька діяльність на страховому ринку є одиничним видом діяльності брокера (фахова діяльність).

комісійну винагороду отримують від страховика або страхувальника, і вона є вищою ніж у інших посередників, оскільки брокери вважаються більш кваліфікованими посередниками; страхові брокери працюють з багатьма страховиками; страхові брокери мають справу зі складними ризиками (з індивідуальними продуктами) [8].

Страхові брокери – юридичні особи або фізичні особи, які зареєстровані у встановленому порядку як суб'єкти підприємницької діяльності та здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у страхуванні від свого імені на підставі брокерської угоди з особою, яка має потребу у страхуванні як страхувальник [6]. Дуже багато науковців зазначають, що до основних обов'язків брокерів належать: представляти свого клієнта; діяти як консультант клієнта, інформувати його щодо якості страхових послуг, що ним пропонуємоються; вести переговори від імені свого клієнта на користь свого клієнта; забезпечувати повний цикл: від розміщення ризиків до регулювання збитків при їх виникненні; розподіляти ризик та надавати гарантії щодо страхового захисту, який він повинен забезпечувати та відповідати найвищим стандартам; створювати стійку схему заохочування клієнтів.

Страховим брокерам в Україні, щоб залучити та утримати клієнта потрібно докладати масу зусиль та пропонувати широкий спектр послуг.

Так, досліджуючи електронні сайти страхових брокерів України, можна зробити висновок, що, в основному, страхові брокери надають наступні послуги [7]: маркетингові дослідження страхового ринку; консультування по будь-яким видам страхування та по всім питанням, що пов'язані зі страхуванням; постійний моніторинг страхових продуктів та цін на страхування; підготовка та супровід договорів страхування від початку страхування до його закінчення; організація виплати страхового відшкодування; оцінка ризиків перед страхуванням; оцінка страхової вартості об'єктів перед страхуванням; допомога в організації та проведенні

розслідування страхових випадків; послуги аварійних комісарів; оперативна технічна допомога в дорожніх умовах; проведення тендерів; страховий аудит; постійне відслідковування показників страхових компаній; контроль за станом конкретної страхової компанії та ринку загалом; формування своїх особистих рейтингів, що дозволяє клієнту не турбуватися про надійність розміщення ризиків [12].

Саме управління якістю брокерських послуг є важливою складовою брокерської діяльності, яке можна визначити як складний багатогранний процес, що вимагає системного підходу до вирішення багатьох питань, як внутрішнього, так і зовнішнього характеру стосовно організаційних, економічних і соціальних напрямків діяльності брокерських компаній.

Дійсно, страховий посередник проводить роботу з формування своєї постійної клієнтури, в інтересах якої він укладає угоди з купівлі, продажу або обміну страхового продукту. Він також укладає угоди для підприємств або організацій, які не є його постійними клієнтами. На нашу думку, якість послуг характеризується чесністю брокера по відношенню до клієнта. Також, невід'ємною умовою успішної, ефективної роботи кожного брокера є його постійна робота з відповідною інформацією, що є складовою системи якості обслуговування. Також, важливе значення має оволодіння методами аналізу кон'юнктури та дослідження ринку. Загалом, результативність діяльності брокерських контор та окремих брокерів забезпечується завдяки ефективному проведенню посередницьких операцій на замовлення клієнтів і ґрунтується на відпрацьованих елементах їхньої торгової стратегії.

Система управління якістю брокерських послуг базується на методологічній основі формування систем керування якістю концепції стандарту ISO 9004 „Загальне управління якістю та елементи системи якості”[13]. Міжнародний стандарт характеризує основні елементи, які забезпечують розробку та впровадження системи загального управління

якістю брокерських послуг. Вибір елементів, встановлених даним стандартом, і ступінь їх використання залежить від умов попиту, виду брокерських послуг тощо. Система загального управління якістю повинна відповідати двом вимогам [6]:

- потребам та інтересам установи. Потрібно досягати та підтримувати необхідний рівень якості при оптимальних витратах. Виконання цього завдання пов'язане із запланованим ефективним використанням технічних, людських і матеріальних ресурсів;
- потребам і вимогам клієнта. Споживач повинен бути впевнений у можливостях установи надавати брокерських послуги необхідного рівня якості та підтримувати досягнутий рівень якості.

Кожна із зазначених вище вимог до системи загального управління якістю передбачає надання об'єктивних даних про якість системи та брокерських послуг.

В результаті адаптації підходів до управління якістю інших компаній [11], процес управління якістю обслуговування у страхових брокерів припускає:

- розробку політики роботи (місії, цінності, управлінські принципи);
- розробку системи управління якістю (функцій, методів, елементів, принципів), націленої на забезпечення, планування та поліпшення якості брокерських послуг;
- облік законодавчої і нормативної бази, потреб клієнтів у процесі розробки політики управління якістю брокерських послуг;
- узгодження основних елементів системи керування якістю із систем керування установою у цілому.

Розвиток системи управління якістю можливе лише в умовах розвитку вільних ринкових відносин, в умовах конкурентного середовища, що стимулюють кожну установу у сфері брокерських послуг створити власний

імідж, зайняти свою нішу на ринку, а кожного працівника – досягти кращих результатів у роботі.

У сучасному менеджменті якості сформувалися універсальні моделі, що визначають основні елементи управління якістю послуг і методи ефективного досягнення цілей, які можна використовувати в сфері фінансового брокерства з урахуванням особливостей технології обслуговування, специфіки брокерських послуг як продукту праці. Серед них варто виділити розповсюджену за кордоном модель „П'ять М”, яку запропонував Ф. Котлер і „Петля якості” Е. Демінга, яка була прийнята за основу у міжнародних стандартах ISO 9000 [15, с. 112].

Вчений Налукова Н. [17, с. 846] визначає, що «система управління якістю це сукупність взаємозалежних методів і засобів в управлінні брокерськими послугами по забезпеченню систематичного контролю, оцінці й аналізу ситуацій, пов'язаних з формуванням і організацією виконання цілеспрямованих управлінських рішень по задоволенню вимог до якості і зниження витрат на якість».

Очевидно, що задоволення споживача може бути досягнуто лише за наявності гармонії між відповідальністю керівництва, персоналом та матеріальними ресурсами і структурою системи якості. Керівництво повинно розподілити конкретні обов'язки між усім персоналом, що задіяний у процесі надання брокерських послуг, у тому числі передбачити отримання оцінок з боку споживача [6, с. 97].

На нашу думку, управління якістю повинно стати невід'ємною частиною надання брокерських послуг. Воно повинно складатися з таких елементів:

- вимірювання і перевірка ключових видів діяльності в рамках процесу надання брокерських послуг;
- самоконтроль залученого до надання брокерських послуг персоналу;
- остаточне оцінювання постачальником брокерських послуг.

Підтримка високої якості надання брокерських послуг є однією з передумов запобігання страховим брокером збитковості і відпливу клієнтів. Для розв'язання проблеми необхідно застосовувати комплексний підхід до налагодження функціонування моделі управління якістю брокерських послуг, який передбачає розробку методики оцінки якості брокерських послуг, стандартів якості та її аудиту, підготовку та мотивацію персоналу (рис. 1.1).

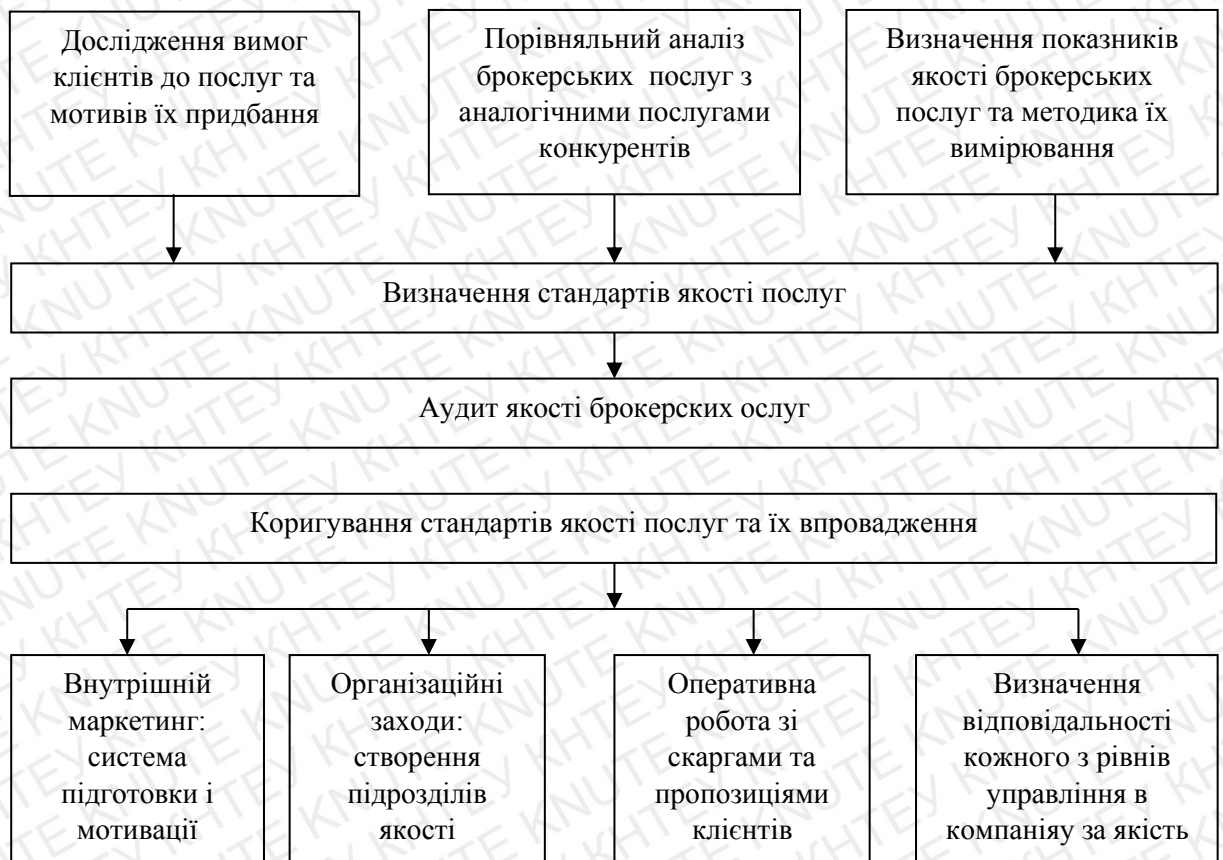


Рис. 1.1 Пропонована модель управління якістю брокерських послуг

*\*Примітка: розроблено на основі [5, с. 125]*

Як видно з рис 1.1, управління якістю брокерських послуг вимагає реалізації комплексного системного підходу. Система управління якістю функціонує одночасно з усіма іншими системами управління, які впливають на якість брокерських послуг, та взаємодіють з ними, а її вплив поширюється на всі етапи — від вивчення ринку і до кінцевого задоволення вимог та потреб

клієнта. Види діяльності, які супроводжують процес управління якістю, охоплюють такі сфери:

- маркетинг (пошук і вивчення ринку);
- проектування і розробка брокерських послуг;
- матеріально-технічне забезпечення;
- підготовка і розробка технологічного процесу обслуговування;
- надання брокерських послуг;
- контроль якості (проведення випробувань);
- реалізація брокерських послуг;
- технічне обслуговування;
- підвищення рівня кваліфікації персоналу [27].

Управління характеристиками брокерських послуг може бути досягнутим лише за рахунок управління процесом надання брокерських послуги. Тому важливу роль у досягненні і підтриманні необхідної якості брокерських послуги відіграють вимірювання параметрів процесу та управління ним.

Процес надання брокерських послуг може коливатися в межах від високо-механізованого до повністю персоніфікованого. Чим повніше може бути описаний процес (зазначенням засобів діджиталізації чи в детальних методиках), тим більшою є можливість застосування структурних і впорядкованих принципів систем якості.

Сьогодні існує нагальна необхідність щодо системної організації процесу управління якістю брокерських послуг на основі розробки і впровадження інформаційно-програмних продуктів управління якістю у діяльність страхових брокерів. Основою цих програм є орієнтація на високоефективну світову практику управління якістю брокерських послуг. Загалом, принцип забезпечення якості брокерських послуг можна сформулювати таким чином: для забезпечення якості брокерських послуг необхідно три

головних фактори: необхідна матеріальна база, кваліфікований та зацікавлений у гарній роботі персонал і чітко організована робота, в тому числі управління якістю брокерських послуг.

На основі проведених досліджень особливостей брокерської діяльності на страховому ринку нами визначена специфіка послуг страхових брокерів, що впливає на якість діяльності. Доведено, що управління якістю брокерських послуг є важливою складовою брокерської діяльності, яке можна визначити яка складний багатогранний процес, що вимагає системного підходу до вирішення багатьох питань, як внутрішнього, так і зовнішнього характеру стосовно організаційних, економічних і соціальних напрямків діяльності брокерських компаній. На основі досліджень праць вчених визначено, що система управління якістю брокерських послуг базується на методологічній основі формування систем керування якістю концепції стандарту ISO 9004 „Загальне управління якістю та елементи системи якості”. З’ясовано, що універсальними моделями управління якістю послуг є наступні: модель „П’ять М” і „Петля якості”, які були прийняті за основу у міжнародних стандартах ISO 9000.

В процесі досліджень, нами визначені етапи процесу управління якістю обслуговування у страхових брокерів, а також запропонована модель управління якістю брокерських послуг, яка базується на розробки і впровадження інформаційно-програмних продуктів, а також підходів до формування висококваліфікованого персоналу брокерських компаній.



## РОЗДІЛ 2

### ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БРОКЕРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ

#### 2.1 Дослідження брокерських послуг на ринку страхових послуг України.

Сучасний стан розвитку страхового ринку України свідчить про те, що він недостатньо ефективно виконує свою роль у функціонуванні фінансової системи. У 2020 році ринок проявив велику стійкість і витримку. А українське страхування стало займати далеко не останнє місце в системі економічних відносин, а брокерські послуг на даному ринку набувають все більшого розвитку. У табл. 2.1. наведено відомості про надання посередницьких послуг у страхуванні та/або перестрахованні станом на 01.01.2021 р.

*Таблиця 2.1*

#### Відомості про надання посередницьких послуг у страхуванні та/або перестрахованні станом на 01.01.2021 р.\*

Показники	Добровільне страхування				Обов'язкові страхування	Усього
	життя	особисте	майнове	відповідальності		
1	3	4	5	6	7	8
<b>1. Посередницька діяльність з укладання договорів страхування зі страховиками-резидентами</b>						
Страхові платежі (премії, внески), отримані страховиками-резидентами за договорами страхування, укладеними із страхувальниками	3 965,6	130 685,6	73 465,5	6 537,2	655,3	
Страхові виплати (відшкодування), здійснені страховиками-резидентами за договорами страхування, укладеними із страхувальниками	0,0	17 695,1	0,0	0,0	0,0	17 695,1
Сума винагороди за надання посередницьких послуг за договорами страхування, укладеними із страховиками-резидентами на користь страхувальників	315,9	6 306,8	9 235,8	2 455,3	1 706,7	20 020,5
Кількість договорів страхування, укладених брокером із страховиками-резидентами на користь страхувальників	39,0	9 285,0	804,0	211,0	408,0	10 747,0

\*Примітка: складено автором на основі теоретичних досліджень джерел [34]

Як видно з табл. 2.1, найбільшу реалізацію страхових полісів через страхових посередників спостерігаємо саме в добровільній формі страхування. При цьому серед добровільних форм страхування переважають договори за посередництвом брокерів, яких реалізовано саме в особистому страхуванні на суму 9285 тис. грн. Найменше укладено договорів за посередництвом брокерів під час страхування життя (39 тис. грн).

У розвинених країнах на одну страхову компанію припадає декілька брокерів, а іноді навіть декілька десятків брокерів. В Україні все навпаки – декількох страховиків обслуговує один брокер. У 2015 р. це співвідношення становило 7 : 1, тобто на сім страховиків припадав один брокер. На початок 2021 р. співвідношення складало 4 : 1, що на перший погляд, є позитивною тенденцією. Але, насамперед, ці зміни пов'язані зі зменшенням кількості страховиків за 2015–2021 рр. більше, ніж на 100 компаній і незначним збільшенням брокерів – на 9 фірм [17].

Поширеним в Україні сьогодні залишається прямий канал продажу, тобто через офіс страховика. Таким чином, страхувальники економлять на послугах посередників. Але брокер при укладанні договору страхування допомагає обирати найвигідніші умови та консультувати клієнта в процесі супроводу цієї угоди. Також при настанні страхового випадку виникає багато запитань і складностей, які легко міг би пояснити брокер. У результаті витрати клієнта можуть бути значно вищими, ніж при залученні брокерських послуг.

Важливими показниками, які свідчать про тенденції розвитку брокерської мережі в країні, виступають кількість укладених договорів і частка страхових премій за договорами, що укладаються за участю брокерів у розрізі галузей страхування.

У табл. 2.2 наведено динаміку кількості укладених договорів через брокерів за останні п'ять років.

Таблиця 2.2

**Динаміка кількості укладених договорів страхування за участю брокерів в Україні за 2017–2021 рр. (станом на 01.01), договори\***

Роки	Добровільне страхування в розрізі галузей				Обов'язкове страхування	Усього
	життя	особисте	майнове	відповідальності		
2017	582	109	320	216	1027	2254
2018	2394	250	326	172	1909	3854
2019	33	769	282	154	3150	4388
2020	9	2302	277	197	4347	7132
2021	33	1996	336	288	22221	24873

\*Примітка: складено автором на основі теоретичних досліджень джерел [34],[40]

За даними табл. 2.2 видно щорічне зростання кількості всіх укладених договорів за участю брокерів. Якщо у 2016 р. чисельність договорів не перевищувала 2254, то у 2020 р. вона становить 24 873, тобто цей показник збільшився в 11 разів. Зростання кількості договорів відбулося за рахунок обов'язкового страхування і в основному за 2020 р. В останні три роки за галузями страхування через брокерську мережу найбільше укладаються договори з особистого, потім з майнового страхування та трохи менше – зі страхування відповідальності. Частка надходження страхової премії за договорами, укладеними через брокерів, у загальних преміях по страховому ринку є мізерною (табл. 2.3), хоча в абсолютному значенні цей показник щорічно зростає за всіма галузями добровільного страхування.

Таблиця 2.3

**Частка страхових премій, укладених через брокерів, у загальних преміях по ринку за 2017–2021 рр. (станом на 01.01), %**

Добровільне страхування за галузями	Рік				
	2017	2018	2019	2020	2021
Страхування життя	0,05	0,07	0,05	0,06	0,07
Особисте страхування	1,87	1,72	2,10	1,19	1,31
Майнове страхування	0,19	0,05	0,04	0,07	0,14
Страхування відповідальності	0,19	0,28	0,20	0,13	0,18
Усього	0,39	0,31	0,36	0,26	0,37

\*Примітка: складено автором на основі теоретичних досліджень джерел [40]

У цілому частка договорів з добровільного страхування, котрі укладаються через брокерів, за 2016–2020 рр. залишається стабільною та коливається в межах 0,26–0,39%. Найбільшу частку в укладених брокерами договорах страхування становить особисте страхування: від 1,3% до 2,1% за період дослідження. Найменшу – страхування життя, у середньому – 0,06%. І це зрозуміло, адже в страхуванні життя зазвичай переважає агентська мережа поширення страхових послуг. «Лише близько 2% страхових платежів, одержаних через страхових брокерів страховиками – резидентами за договорами страхування, укладеними зі страхувальниками, припадають на страхування життя [5, с. 35]».

Щодо функціонування агентської мережі, то в Україні більшість страхових компаній характеризується низьким рівнем співпраці з агентами. У цілому по страховому ринку відсутні статистичні дані щодо укладання договорів страховими агентами, як і впорядкованого регулювання їх діяльності.

Для українського страхового ринку важливим є питання професіоналізму страхових агентів, оскільки для успішної діяльності вони мають володіти необхідними знаннями та навичками в страхуванні, а також положеннями вітчизняного законодавства, котрі регулюють проведення страхових операцій.

Для того, щоб не поширювалися ситуації, пов'язані на низькому шаблі свого розвитку. Попри те, що регулюючі та фіскальні органи здійснюють спроби вдосконалення діяльності посередників, приріст їх кількості залишається низьким, а обсяги залучення їх послуг незначними.

Проблеми та складності, котрі присутні в діяльності посередників, такі:

- відсутність обов'язкового страхування професійної відповідальності страхових брокерів;
- відмова клієнтів від посередницьких послуг через збільшення ціни договору страхування;

- на відміну від страхових брокерів, агентська діяльність не підлягає спеціальному законодавчому регулюванню, облік і реєстрація агентів не проводиться;
- низький рівень довіри населення до страхових посередників;
- нерегульований механізм отримання комісійної винагороди.

Перспективними напрямками вирішення перелічених проблем страхового посередництва, мають стати такі заходи.

Насамперед, запровадження обов'язкового страхування професійної відповідальності страхових брокерів в Україні є вкрай необхідним. У більшості європейських країн страхування відповідальності здійснюється при отриманні ліцензії брокером і його реєстрації, що надає клієнтам упевненості в якості послуг і професіоналізмі обраного посередника.

У сучасних умовах розвитку вітчизняної економіки значно погіршилась ситуація на страховому ринку, спостерігається зменшення кількості укладених договорів як з фізичними, так і з юридичними особами, зниження показників надходження страхових премій за основними видами страхових послуг і як наслідок – звуження частки застрахованих ризиків.

За підрахунками експертів, брокери в Україні обслуговують лише 5% страхового ринку, тоді як в США і Канаді — до 95%, Італії — 92%, Німеччині — 87%. На Заході одну страхову компанію обслуговує 10 брокерів, а в Україні для 20 страховиків працює лише один брокер [26].

В табл. 2.4. показано скільки страхових та перестрахових брокерів зареєстровано згідно державного реєстру в Україні (в т.ч. представництв).

З державного реєстру фінансових організацій України у 2017 році вилучено 18 страхових компаній (12 – ризикові і шість – страхування життя) і внесено інформацію про чотирьох нових ризикових страховиків, повідомляється в публічному звіті діяльності Національної комісії, що здійснює регулювання у сфері ринку фінансових послуг, в 2017 році.

Таблиця 2.4

**Основні показники діяльності страхових брокерів України  
за 2019-2021 рр. (станом на 31.12)\***

Показники	Значення			Відхилення 2021/2019
	2019	2020	2021	
Кількість брокерів, од.	61	62	63	+ 2
Кількість страхових компаній, од.	281	233	215	-66
Кількість страховиків, що припадають на 1 брокера, од.	4,61	3,76	3,41	-1,2
Страхові платежі отримані страховиками, тис.грн.	109 405,5	88 365,8	131 128,5	+21723
Винагорода брокера, тис.грн.	27513,1	40651,3	44395,4	+16882,3
Кількість укладених договорів, шт.	77495,2	80271,8	76345,7	-1149,5

\* Примітка: складено автором на основі теоретичних досліджень джерел [40]

Як показує проведений аналіз в табл. 2.4 за 2018-2021 рр., кількість брокерів в Україні складала на 2020 рік 63, а кількість страхових компаній, що припадає на 1 брокера близько 3,25 установи. Крім того, кількість укладених договорів за 2020 рік склала лише 79347 шт., що є невеликою часткою у загальній кількості укладених договорів на ринку страхових послуг.

Крім того зазначається, що станом на 01 січня 2018 року в Україні зареєстровано 296 страхові компанії, з них 261 спеціалізується на ризиковому страхуванні і 33 на страхуванні життя. А вже у 2021 р старахових компаній зменшилосьна 51 та стало 210 установ. На кінець минулого року в Україні зареєстровано 62 страхових і перестраховувальних брокерів, що на один більше, ніж в 2019 році [13, с.4].

Щільність розміщення страхових брокерів по регіонам України станом на 01.01.2021 р. розглянуто на рис. 2.1.

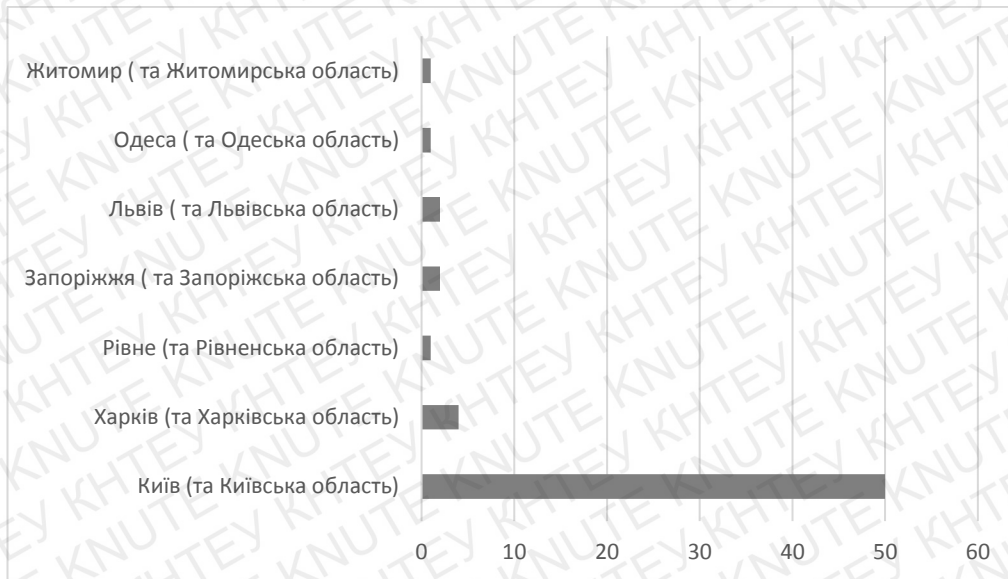


Рис. 2.1. Щільність розміщення страхових брокерів по регіонам України станом на 01.01.2021 р.\*

\*Примітка: розроблено автором на основі джерела [35]

Переважна більшість представників страхового брокерства знаходиться у Києві, Харкові, Дніпропетровську, Запоріжжі. По декілька страхових брокерів є у Івано-Франківську, Маріуполі, Львові, Рівному, Луганську, Луцьку, Чернівцях, Черкасах, Севастополі, Полтаві, Броварах.

Найбільше розміщення брокерів у цих містах пов'язані перш за все кількістю населення та загальної обізнаності населення.

Основними проблемами, з якими стикаються вітчизняні страховики, є недостатня кількість клієнтів і недовіра населення до страхового захисту, що негативно впливає на фінансовий стан як самих страхових компаній, так і страхового ринку загалом.

За таких обставин важливого значення набуває формування стійких зв'язків зі споживачами страхових послуг та створення широкої клієнтської бази для забезпечення необхідного рівня надійності страхової діяльності, а формування розгалуженої мережі збуту та дистрибуції страхових послуг стає необхідною умовою виходу страхового ринку з кризи.

## 2.2. Оцінка ефективності системи управління якістю послуг ТОВ «ТВТ Страхувальний Брокер»

Дослідження показує, що до найбільших компаній – страхових брокерів в Україні відносяться: BritMark, СБ Малакут, ТВТ Страхувальний Брокер. Проаналізуємо їх діяльність та оцінемо якість обслуговування клієнтів, яку вони демонструють на ринку страхових послуг України (таблиця 2.5).

Таблиця 2.5.

### Характеристика найбільших брокерських компаній

України станом на 01.01.2021 р.\*

Компанія – лідер ринку	Товариство з обмеженою відповідальністю “ТВТ-Страхувальний брокер”	Товариство з обмеженою відповідальністю „СБ Малакут”	Товариство з обмеженою відповідальністю “Брит Марк ЛТД”
Кількість філій	1	1	1
Розташування	04050, м. Київ, вул. Дегтярівська, буд. 25-А, корп. Г, оф. 311	01042, м. Київ, вулиця Філатова, будинок 10-А, офіс 2/4	01004, м. Київ, вул. Горького, буд. 13, кв. 3
Кількість клієнтів	Більш ніж 50 великих компаній України	63 великі компанії в Україні	180 провідних підприємств та організацій
Послуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Страхування майна</li> <li>- Страхування технічних ризиків</li> <li>- Страхування вантажу</li> <li>- КАСКО</li> <li>- Страхування цивільної відповідальності</li> <li>- Страхування від нещасного випадку водія і пасажирів</li> <li>- Страхування життя</li> <li>- Медичне страхування</li> <li>- Страхування від перерви в діяльності внаслідок збитків, завданих майну</li> </ul>	Консультації: ідентифікація та оцінка ризиків клієнта (ризик-аудит); виділення ризиків, що підлягають страхуванню; технічний і фінансовий аудит існуючої страхової програми; дослідження та аналіз ринку в рамках приватної клієнтської завдання; розробка і впровадження заходів, спрямованих на контроль та зниження ризиків. Розміщення ризиків на страховому ринку Сервіс. Супровід програм страхування	Майнове страхування – Страхування відповідальності . Автотранспортне страхування Страхування особистих продуктів . Відшкодування збитків
Сайт	tbt.kiev.ua	http:brit-mark.com/ua/	sb-malakut.com.ua
Партнери	«Альфа Страхування», «Арсенал страхування», Українська Страхова Група», «Страхова Група ТАС»	Baker Tilly, «Василь Кісіль і Партнери», Корпорація «ТСМ Груп», UTG, Голландський страховий брокер «Solar Insurance & Finance»	СК «Провідна», Акціонерна страхова компанія « ІНГО Україна», Страхова компанія «Теком», Unіqa страхування.

\*Примітка: розроблено автором на основі джерела [37], [38], [39]



Отже, до факторів, які визначають особливості вибору брокерської компанії належать: висока ступінь невизначеності страхової послуги; поєднання процесів виробництва та реалізації; складність вибору страхової компанії; інертність в споживанні страхових продуктів (висока частка повторних контактів); складність гарантування ціни відповідному рівню сервісного обслуговування; складність контролю якості обслуговування

Характеристика інституційних засад формування вітчизняного ринку страхування життя свідчить про відсутність належного забезпечення: організаційно-методологічного, наукового, інформаційно-аналітичного та кадрового. Для вирішення цих проблем необхідна обґрунтована стратегія розвитку ринку. У результаті аналізу результатів опитування брокерських компаній можна побудувати графік, який відображає переваги чи недоліки кількості та якості каналів збуту (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Порівняльне оцінювання якості обслуговування та розвиненості збутових каналів найбільших страхових брокерів\*

\*Примітка: розроблено автором на основі джерела [37], [38], [39]

Отже на основі рис 2.2. можна стверджувати, що обслуговування в компаніях має свої відмінності, що свідчить про конкурентоспроможність та ефективність збутової політики компанії.

Оскільки якість обслуговування має прямий вплив на ефективність збуту, необхідно провести дослідження, яке б визначало його рівень.

На основі опитування було, проведеного серед клієнтів брокерських компаній у 2021 р. було отримано певні результати щодо порівняння якості обслуговування у них та найближчих конкурентів конкурентів за параметрами, що характеризують збутовий канал – співробітників.

В результаті аналізу діяльності р отримали графік, який відображає переваги чи недоліки в роботі страхових брокерів (див. рис. 2.3).

Параметри оцінки	5- дуже добре	4 - добре	3- ніяк	2- погано	1- дуже погано
Культура спілкування з клієнтом					
Компетентність персоналу					
Зручність графіку роботи					
Швидкість обслуговування					
Комплексність обслуговування					
Комфортна обстановка					
Зручність місця розташування					
Презентабельність, зовнішній вигляд співробітників					
Розвиненість дистанційних каналів					
Розгалуженість мережі					

- ПАТ «BritMark»  
 - - - - - ПАТ «ТВТ Страховий Брокер»  
 - - - - - ПАТ «СБ Малакут»

Рис. 2.3 Порівняльна оцінка якості обслуговування та розвиненості збутових каналів страхових брокерів-конкурентів\*

\*Примітка: розроблено на основі власних досліджень [37], [38], [39]

Як видно з рис. 2.3 ТОВ «ТВТ Страховий Брокер» займає однакові позиції з конкурентами за такими показниками діяльності, як культура спілкування з клієнтом, розвиненість дистанційних каналів, розгалуженість мережі, зручність графіку роботи та компетентність персоналу у «СБ Малакунт» на високому рівні, але «BritMark» поступається швидкістю обслуговування, комплексністю обслуговування та комфортною обстановкою, що дає плюс.

На рис 2.4. наведені показники діяльності ТОВ «ТВТ-Страховий брокер».

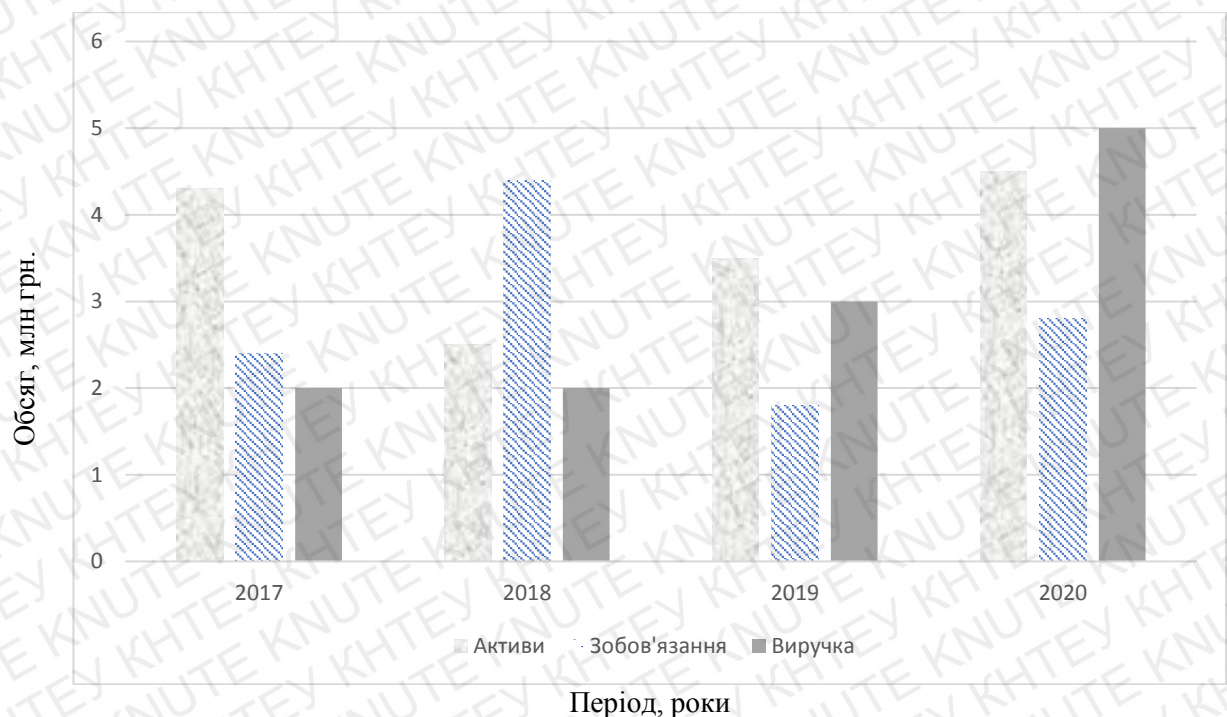


Рис. 2.3. Фінансові показники ТОВ «ТВТ-Страховий брокер» за 2017-2020 рр. (станом 31.12), млн.грн.

Для більш глибокого аналізу компанії розглянемо Індекс MarketScore, місце компанії в секторі, місце компанії на ринку місце компанії на субринку, частка у секторі, частка ринку, абсолютний приріст виручки, відносний приріст виручки за рік, абсолютний середньорічний приріст виручки за 3 роки, сукупний середньорічний темп зростання виручки за 3 роки (табл. 2.6).

Таблиця 2.6.

**Ринкові показники, що характеризують діяльність  
ТОВ “ТВТ-Страховий брокер” зва 2017-2021 рр. (станом на 01.01)\***

Показники	Значення			
	2017	2018	2019	2020
Індекс MarketScore	A/3,2	A/3,2	A/3,5	A/3,4
Місце компанії в секторі	648	608	562	564
Місце компанії на ринку	35	6	5	6
Місце компанії на субринку	1	1	1	1
Частка у секторі, %	0,01	0,01	0,01	0,01
Частка ринку, %	0,08	0,33	3,95	0,50
Абсолютний приріст виручки за рік, млн грн	1,4	1,2	1,0	-0,0
Відносний приріст виручки за рік, %	100,1	44,8	25,2	-0,6
Абсолютний середньорічний приріст виручки за 3 роки, млн грн	0,7	1,0	1,2	0,7
Сукупний середньорічний темп зростання виручки за 3 роки, %	70,7	61,0	53,7	21,7

*\*Примітка: розроблено на основі власних досліджень [35]*

Як видно з таблиці 2.6, компанія має високі значення на ринку, але вони рік від року спадають. Важливим є розрахунок MarketScore — скоринговий індекс ринкової потужності компанії, розрахований аналітичним відділом YouControl, що ґрунтується на 10 індикаторах, які комплексно відображають ринкову частку компанії, її місце в галузі та динаміку росту у порівнянні з конкурентами.

На основі попередніх вичислень здійснено розрахунок індексу Bank\_MarketScore. Значення кожного з індикаторів, що входять до складу індексу Bank\_MarketScore, автоматично переводяться у бали від 1 до 4 у залежності від розташування відносно емпіричних квантилів розподілу значень відповідного індикатора для решти компаній. Якщо значення індикатора тяжіє до максимально позитивного з точки зору ринкової потужності значення, він отримує 4 бали за даним показником. Компанії із гіршими значеннями показника отримують нижчі бали (таблиця 2.7).

Таблиця 2.7

**Значення індексу Bank\_MarketScore\***

Значення	A	B	C	D
Характеристика	Високий рівень ринкової потужності	Достатній рівень ринкової потужності	Середній рівень ринкової потужності	Незначний рівень ринкової потужності

\*Примітка: розроблено на основі власних досліджень [35]

Наступний важливий сріз аналізу полягає у розрахунку показників фінансової стійкості (табл.2.8) на основі FinScore – скоринговий індекс фінансової стійкості компанії, розрахований аналітичним відділом YouControl, що базується на 20 фінансових індикаторах, які комплексно показують стан ліквідності, платоспроможності, рентабельності та ділової активності компанії.

Таблиця 2.8

**Результати розрахунку показників фінансової стійкості  
за 2017-2021 рр. (станом на 01.01)\***

Показники	2016	2017	2018	2019	2020
Індекс FinScore	B/2,7	B/2,9	B/2,9	C/2,0	A/3,2
Ліквідність					
Поточна ліквідність, %	91,3	52,6	99,6	385,9	137,8
Абсолютна ліквідність, %	90,4	49,0	98,0	215,6	85,4
Коефіцієнт “кислотний тест”, %	91,3	52,0	98,8	351,6	109,8
Коефіцієнт швидкої ліквідності, %	91,3	52,9	98,8	351,6	109,8
Відношення грошових коштів до активів, %	97,7	75,6	96,4	46,9	43,3
Проміжний коефіцієнт покриття, %	90,8	52,9	98,8	351,6	108,7
Платоспроможність					
Коефіцієнт автономії	-8,	-54,3	1,6	78,2	49,3
Відношення чистого боргу до EBITDA	-4,5	5,9	0,7	-4,4	-2,5

\*Примітка: розроблено на основі власних досліджень [35]

Отже, як видно з таблиці 2.8, компанія покращила показники фінансової стійкості за останні роки. Разом з тим є певні коливання, що впливає на необхідність застосування методик підвищення якості обслуговування для створення стійкої репутації серед клієнтів, підвищення фінансових показників.

### РОЗДІЛ 3

## УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БРОКЕРСЬКИХ ПОСЛУГ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ

3.1 Напрями удосконалення якості обслуговування клієнтів в умовах діджиталізації ринку фінансових послуг

Ринок електронної комерції в страховій діяльності в розвинутих країнах характеризується більшими темпами зростання, ніж зростання страхового ринку в цілому. Домінуючі канали розповсюдження страхових послуг у країнах ЄС наведено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

### Частка каналів розповсюдження страхування в країнах-членах ЄС (окремі країни, без страхування життя) у 2018 р., %\*

Країна	Канали розповсюдження			
	Страхові посередники (агенти та брокери)	Компаніями	Прямий продаж	Інші канали
Австрія	48,0	5,0	43	4,0
Бельгія	73,4	6,3	20,2	-
Чеська республіка	65,0	6,03	29,0	3,0
Данія	15,0	5,0	40,0	40,0
Естонія	60,0	10,0	30,0	-
Фінляндія	15,0	10,0	70,0	5,0
Німеччина	53,0	9,0	33,0	3,0
Греція	87,0	5,0	1,0	7,0
Ірландія	75,0	-	25,0	-
Італія	91,5	2,0	6,5	0,1
Литва	36,0	0,0	48,0	15,0
Люксембург	80,0	31,0	6,0	11,0
Мальта	60,0	-	30,0	10,0
Нідерланди	42,0	17,0	38,0	3,0
Польща	69,3	7,4	23,2	0,1
Португалія	70,6	9,9	12,6	6,9
Румунія	60,0	10,0	30,0	-
Словаччина	59,0	-	-	41,0
Іспанія	61,5	8,48	18,21	11,78
Швеція	55,0	-	-	45,0

\*Примітка: складено автором на основі теоретичних досліджень джерел [1]

Отже, аналіз даних таблиці 3.1 свідчить, що співвідношення каналів продажів страхових продуктів у країнах ЄС є досить різноманітним. Так, у Польщі частка продажу страхових продуктів за допомогою страхового посередництва складає 69,3% та 7,4% через компанії, а прямий продаж складає 23,2% [5]. Крім того, в цій країні у страхуванні життя домінуючим каналом є продаж полісів співробітниками відділень страхових компаній (27%), агентами (25%) та за посередництвом страхових брокерів (23%) [1].

У ризиковому та особистому страхуванні основна дистрибуція лягає на плечі агентів (47%) і співробітників відділень (21%). Значну позицію в продажах страхових продуктів займають страхові брокери (14%). Страхові компанії все більше цікавляться каналами прямих продажів, які приносять лише 1% премії, але досить динамічно розвиваються.

Отже, кількість брокерів, що працюють на страховому ринку України, за стандартами розвинених країн є досить низькою. До того ж частка премій, зібрана за участю страхових брокерів в Україні, склала лише 1,39 % від загальної кількості зібраних страхових премій, що свідчить про незначний розвиток інституту страхових брокерів в Україні.

Важливим напрямком розвитку альтернативних каналів продажу страхових послуг вважається їх продаж через мережу Інтернет. Однак в Україні в загальному обсязі проданих страхових полісів цей канал займає поки що менше 1%. Зміна законодавчої бази страхування, яка очікується вже цього року, передбачає використання у договорах страхування електронного підпису [3].

В цій ситуації можливий бурхливий розвиток різноманітних видів дистанційного продажу страхових послуг: наприклад, здійснення продажу за телефоном (продавець пропонує тариф, клієнт погоджується, повідомляє номер своєї брокерської картки для списання страхової премії, а потім отримує страховий поліс електронною поштою. В умовах розвитку новітніх технологій запорукою успіху компаній всіх галузей економіки виступає впровадження інноваційних рішень не тільки в бізнес-процеси, але і в бізнес-стратегію.

На сьогоднішній день чат-боти використовуються для автоматизації бізнес процесів майже у кожній сфері бізнесу.

В умовах розвитку новітніх технологій запорукою успіху компаній всіх галузей економіки виступає впровадження інноваційних рішень не тільки в бізнес-процеси, але і в бізнес-стратегію, зокрема.

На сьогоднішній день чат-боти використовуються для автоматизації бізнес процесів майже у кожній сфері бізнесу. Для того щоб зрозуміти чим може бути корисний чат-бот для страхового брокера потрібно перш за все розібратись які задачі виконує страховий брокер та які труднощі виникають під час його роботи задачі страхового брокера:

1. Пошук клієнта
2. Знайти підходящу пропозицію яка підійде та зацікавить клієнта
3. Допомога клієнту при страховому випадку
4. Коли закінчується срок дії договору - попередити клієнта та поновити його.

В кожному з цих пунктів чат-бот може бути корисний та може економити час страховому брокеру.

Чат-бот для страхового брокеру слугує засобом оптимізації процесів між співробітниками компанії та клієнтами, які збираються оформити страховий договір. При використанні чат-бота для цих цілей практично зводиться нанівець необхідність залучення додаткового персоналу для роботи з клієнтами. Чат-бот може дізнатися у клієнта компанії всю необхідну для оформлення договору інформацію в автоматичному режимі та надати договір.

Будь-який чат-бот, не зважаючи на те, яка є його первина ціль, є інструментом маркетингу. Тому, чат-бот для страхового бізнесу також може сприяти підвищенню рівня лояльності та репутації компанії за допомогою операційного маркетингу, масових чи персональних розсилок та нагадування клієнтам про новини компанії, персональні дані чи іншої корисної інформації. Розсилка може мати багато налаштувань для більш цільового таргету.

З метою оцінки рівня діджиталізації брокерських компаній нами



проведено дослідження їхніх сайтів (таблиця 3.2).

Таблиця 3.2.

**Результати дослідження рівня діджиталізації діяльності страхових брокерів України станом на 01.11.2021 р.\***

Страховий брокер	Діджиталізація сайту	Чат бот	Пропозиції щодо підвищення рівня діджиталізації
BritMark	Відсутня (присутнє посилання на пошту та розміщення офісу)	Чат боту не існує	Пропонуємо їм створити чат-бот, Telegram та Viber.
CINCo Group (Ukraine)	Відсутня (присутнє посилання на пошту та посилання на facebook, що не працює)	Чат боту не існує	Пропонуємо їм створити чат-бот та розвинути інші Інтернет платформи.
Eurolife Україна (Євролайф)	Присутнє посилання на сторінку в facebook	Чат боту не існує, створений Telegram канал	Пропонуємо їм створити чат-бот.
Каско 24	Сайт не функціональний у використанні. Не має жодних посилань.	Чат боту не існує	Пропонуємо їм створити чат-бот.
Oakeshott Insurance Consultants Ltd	Сайт, що надає міжнародні послуги. Не має жодних посилань	Чат боту не існує	Пропонуємо їм створити чат-бот, Telegram та Viber.
KASKO online	Зручний сайт та канкулятор	Чат боту не існує	Пропонуємо їм створити чат-бот.
Консалт Сервіс	Сайт не надійний. Присутні посилання на Telegram та Viber.	Чат боту не існує	Пропонуємо їм створити чат-бот, Telegram та Viber.
Консоріє	Приємна стилістика сайту та функціонал. Присутній Masseger на сайті з менеджерами	Проте чат боту не існує	Пропонуємо їм створити чат-бот.
СБ Малакут	Відсутній сайт, присутня сторінка на Facebook	Чат боту не існує	Пропонуємо створити сайт
Страховик	Сайт не розвинений, мало інформації.	Чат боту не існує	Пропонуємо оновити сайт
Страховий брокер Семенюк	Присутня сторінка в facebook	Чат боту не існує	Пропонуємо оновити сайт
ТВТ-Страховий брокер	Присутня сторінка в facebook та youtube	Чат боту не існує, створений Telegram канал	Пропонуємо їм створити чат-бот.

\* Примітка: розроблено автором на основі дослідження сайтів брокерських компаній

Після експертизи і узгодження всіх основних завдань, які повинен виконувати чат-бот, настає етап розробки алгоритму взаємодії бота з користувачем. Алгоритм роботи може бути прописаний в технічному завданні, але в будь-якому випадку, перед початком розробки бота, створюється блок-схема проекту, в якій чітко вказані всі ланцюжки сценаріїв боти бота.

Поведінку користувача в боті (Insurance Bot) можна прослідкувати на рис. 3.1.



Частка дій клієнтів, які вони к виконують при обслуговуванні у чатботі, %

Рис. 3.1 Система аналітики поведінки користувача в боті, % користувачів

*\*Примітка: складено автором на основі теоретичних досліджень джерел [44]*

Зі статистики (рис.3.1) ми бачимо, що більшість користувачів прораховують ціну своєї страховки, і лише 22% починають оформлення поліса. І це нормальна тенденція в сфері послуг: багато хто дізнається ціни різних компаній перед своїм остаточним вибором. Але різниця лише в тому, що бот може одночасно прораховувати величезну кількість пропозицій. І це не відбивається на його затратах, оскільки плата за бота в більшості випадків одноразова перед розробкою або з фіксованою щомісячною вартістю підписки. Уявіть, якого розміру потрібен операторський центр, щоб з такою оперативністю прораховувати клієнтам поліси — навіть не беручи до уваги, що тільки 22% все ж вирішують оформити поліс, і лише 8% дійсно це зроблять. Чат-бот це найпростіший спосіб для користувача та клієнта компанії отримувати дані у режимі 24/7. За допомогою особистого кабінету, користувач може швидко та без необхідності звернення до менеджерів компанії чи очікування відповіді отримати всі необхідні дані по своєму страховому договору, інформацію про перелік дій, які йому необхідно виконати у тому чи іншому випадку. Якщо в ньому є необхідність, він може запросити зв'язок з менеджером.

Таблиця 3.2

**Статистика поведінки клієнтів в чат-боті страхової брокерської компанії (приклад для розуміння ефективності впровадження) станом на 01.11.21 р.**

Поведінкові дії клієнтів брокерської компанії	Частка клієнтів, що виконували відповідні дії, %	Кількість клієнтів, що виконували відповідні дії, осіб
Ok - feedback	8,65	9
Ok- rescue	3,85	4
Кнопка "Назад"	13,46	14
Завершення по таймауту	13,46	14
Потрібно більше часу на оплату	22,12	23
Зупинити оформлення	1,92	2
Повторити	11,54	12
Продовжити оформлення	25,00	26
Загалом	100	104

*\*Примітка: складено автором на основі теоретичних досліджень джерел [44]*

Той факт, що 91% полісів, оформлених через бот, — саме електронні, свідчить про те, що інноваційний продукт потребує інноваційного каналу збуту. І в міру того, як зросте довіра до електронних полісів, буде все більше бажаючих їх придбати. І нарешті, 35% повернень означають, що прорахувавши ціну, спробувавши почати оформлення, ознайомившись з ботом, люди заходять в нього повторно, щоб закінчити оформлення чи показати бота друзям. Від розвитку ринку інтернет-страхування виграють як страхувальники, так і страховики. Як показує світова практика, в результаті введення продажів полісів через Інтернет страховики можуть знизити свої витрати приблизно на 9-12% [6, с. 46].

Такий ефект досягається за рахунок зниження трансакційних витрат внаслідок спрощення процедури страхування, економії від винагороди агента, брокера або посередника, що призведе до зниження ціни продукту, підвищення прибутку та збільшенню конкурентоспроможності страховика.

Пропонуємо перелік опцій чатботу в діяльності страхового брокеру:

1) Пошук клієнта. Чат бот може виконувати роль додаткового маркетингового каналу за допомогою якого буде відбуватись залучення нових потенційних клієнтів. Якщо зробити гарну таргетовану рекламу на цільову аудиторію з якою

працює страховий брокер, то чат-бот може стати дуже потужним додатковим інструментом

2) Знайти підходящу пропозицію яка підійде та зацікавить клієнта. Цю функцію також може виконувати чат-бот. При переході в бот можна відразу питати необхідну інформацію і потім за допомогою програми пропонувати тільки ті пропозиції які будуть актуальні для користувача. Це зекономить багато часу яке витратилося б на переговори. У разі якщо у користувача є питання то можна звернутися з питанням до брокера через бот

3) Допомога клієнту при страховому випадку. В разі якщо трапися страховий випадок в особистому кабінеті клієнта в чат-боті можна звернутися до страхового агента. Який може допомогти з усіма питаннями своєму клієнту

4) Поновлення договору після закінчення строку дії. Так як всі дії виконуються через бот то програма буде знати коли закінчується строк дії договору і зможе надіслати нагадування клієнту та брокеру про це та запропонувати скласти новий договір

5) Окрім цього страховий брокер зможе побачити базу своїх контактів прямо у чат-боті. І навіть тих хто просто перейшов в чат-бот але не замовляв послуги

6) Окрім всього цього чат-бот зможе збирати і аналізувати всю необхідну для брокера інформацію та відображати її у зручному вигляді (робити воронки продажу, таблиці ефективності та зручні статистики по користувачам а також відслідковувати всі дії користувачів).

Отже, розвиток онлайн-страхування сприяє виходу страхового ринку на якісно новий етап свого розвитку. Епоха онлайн дозволяє страховикам і страхувальникам використовувати інформаційні технології повною мірою. Позитивний результат при цьому отримують обидва суб'єкти страхових відносин. Для страхувальника можливість здійснення онлайн-операцій в галузі страхування, в першу чергу, надає зручність, дозволяючи виконувати необхідні процедури, не виходячи з дому.

### 3.2 Рекомендації щодо покращення процесу управління якістю обслуговування брокерської компанії

Страховим брокерам в Україні, щоб залучити та утримати клієнта потрібно докладати масу зусиль та пропонувати широкий спектр послуг. Так, досліджуючи електронні сайти страхових брокерів України, можна зробити висновок, що, в основному, страхові брокери надають наступні послуги [37; 38; 39]:

- маркетингові дослідження страхового ринку;
- консультування по будь-яким видам страхування та по всім питанням, що пов'язані зі страхуванням;
- постійний моніторинг страхових продуктів та цін на страхування;
- підготовка та супровід договорів страхування від початку страхування до його закінчення;
- організація виплати страхового відшкодування;
- оцінка ризиків перед страхуванням;
- оцінка страхової вартості об'єктів перед страхуванням;
- допомога в організації та проведенні розслідування страхових випадків;
- послуги аварійних комісарів;
- оперативна технічна допомога в дорожніх умовах;
- проведення тендерів;
- страховий аудит;
- постійне відслідковування показників страхових компаній; контроль за станом конкретної страхової компанії та ринку загалом; формування своїх особистих рейтингів, що дозволяє клієнту не турбуватися про надійність розміщення ризиків. Так, страховий брокер автоматично виключає зі списку, або ж заносить в так званий «чорний» список страхову компанію, яка хоча б один раз не виплатила страхового відшкодування.

Аналіз досліджень сучасних науково-методичних підходів щодо оцінки якості обслуговування клієнтів дозволив сформулювати наступний перелік значущих факторів, за якими необхідно проводити оцінку роботи персоналу:

Таблиця 3.3

**Пропоновані критерію оцінки якості обслуговування  
клієнтів брокерської компанії, бал**

№	Критерій оцінки якості обслуговування відділенням компанію	Бальна оцінка	Максимальний бал
1.	Зовнішній вигляд працівників (охайність, приємний вигляд, діло-вий дрес-код, наявність бейджу з іменем співробітника)	9	10
2.	Наявність інформаційних роздаткових матеріалів щодо основних послуг	8	10
3.	Персонал виконує зобов'язання перед клієнтами точно та надійно	9	10
4.	Своєчасність виконання зобов'язань персоналом відділення компанію перед клієнтом	10	10
5.	Персонал відкритий до вирішення проблем клієнтів, а також зацікавлений у цьому	8	10
6.	Ініціативність персоналу (пропонуєють супутні послуги, які можуть бути корисними для конкретного клієнта)	9	10
7.	Надійна репутація компанії	10	10
8.	Клієнти не вимушені чекати на надання конкретної послуги протягом тривалого періоду внаслідок черг тощо.	9	10
9.	Ввічливе ставлення персоналу до клієнтів, доброзичливість.	10	10
10.	Високий рівень знань щодо асортименту послуг, особливостей їх надання (персонал завжди в змозі відповісти на запитання клієнта)	8	10
11.	Індивідуальний підхід з боку персоналу відділення	8	10
12.	Пріоритетом у персоналу є інтереси клієнта	9	10
13.	Готовність персоналу виправити власні помилки перед клієнтом	10	10
14.	Наявність ефективної системи зворотного зв'язку для звернень, скарг та пропозицій	6	10
15.	Атмосфера у відділенні (приємний дизайн, чистота, тиша в офісі)	9	10

*\*Примітка: складено автором на основі теоретичних досліджень джерел [16]*

Проведення досліджень задоволеності серед клієнтів, оцінка ступеню дозволяє зрозуміти, які чинники найбільшою мірою впливають на загальну задоволеність клієнтів, на рівень їх лояльності. Виділення цих аспектів дуже важливе, оскільки різні сторони обслуговування надають різний вплив на

формування лояльності на основі достатній високої якості страхових брокерівської послуги.

Якість брокерської послуги можна визначити як сукупність її властивостей і характеристик, які додають їй здатність задовольняти обумовлені і передбачувані потреби. Існує безліч методик і підходів до оцінки ефективності обслуговування, дослідження задоволеності: фокус-групи, інтерв'ю, опитування, експертні оцінки конкурентності клієнтських технологій, аналіз жалоб, зауважень та пропозицій клієнтів. Retail Audit, міх-методики, Customer Satisfaction Index (методи дослідження задоволеності від Satisfaction Study від MAGRAM Market Research [63].

Але, на нашу думку, найбільш поширеним і перевіреним методом дослідження ефективності обслуговування та ефективності задоволеності потреб брокерської сфери послуг є SERVQUAL (від service quality – якість сервісу). Завдання SERVQUAL – виміряти міру розриву між Очікуванням клієнтів і Сприйняттям клієнтів (тобто фактичним положенням):

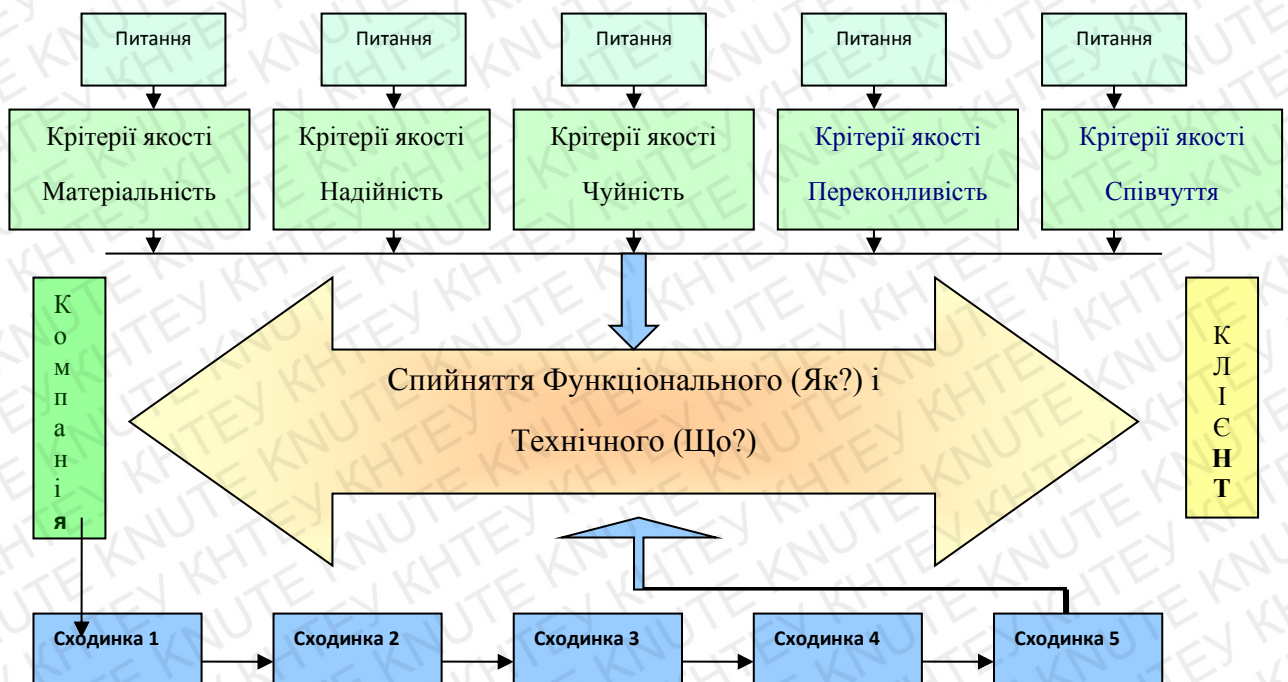


Рис. 3.2. Концепція якості обслуговування і критерії оцінки [15]

Отримана інформація (у формі індексів) використовується як один з індикаторів успішності функціонування компанія, поряд з фінансовими, економічними і іншими показниками. Чекання споживача і його сприйняття взаємодії з компанією, що надає послугу, оцінюються п'ятьма основними параметрами якості послуг. Клієнти оцінюють функціональні і технічні аспекти якості страхових брокерівських послуг по п'ятьом головним критеріям:

1. Матеріальність (оснащеність компанія: оргтехніка, інтер'єр приміщення, зовнішній вигляд персоналу, інформаційні матеріали).
2. Надійність (виконання обіцяних компанією послуг вчасно та чітко).
3. Чуйність (прояв бажання персоналу допомогти клієнтові, а також швидке обслуговування в компанія).
4. Переконаність (компетентність, відповідальність, впевненість і ввічливість персоналу компанія).
5. Співчуття (вираження піклування та індивідуальний підхід до клієнта компанія).

Для вимірювання цих п'яти критеріїв якості страхових брокерівських послуг ми пропонуємо застосувати наступну методику.

Спочатку клієнта просять заповнити анкету, що дозволяє висловити клієнтові свої очікування відносно п'яти перерахованих критеріїв якості страхових брокерівських послуг за допомогою шкали Лайкерта. Потім за допомогою цієї ж шкали клієнта просять висловити своє специфічне сприйняття тих же п'яти критеріїв якості послуг, але уже у відповідному компанія, що виступає об'єктом дослідження. Результати анкетування порівнюються з метою розрахунку п'яти коефіцієнтів якості „Q”: Q - матеріальність; Q - надійність; Q - чуйність; Q - переконаність; Q – співчуття [15, с. 45].

П'ять коефіцієнтів якості „Q” є цифровим вираженням якості страхових брокерівських послуг. Кожний коефіцієнт якості вимірюється 4-5 підкритеріями. Тобто, п'ять критеріїв якості „Q” поділяються на 22 підкритерія. Ці підкритерії розраховуються за допомогою вирахування отриманих рейтингів очікування з отриманих рейтингів сприйняття. Потім за допомогою методу середніх значень



групується в п'ять коефіцієнтів якості „Q”. Відповідно, п'ять коефіцієнтів якості „Q” за допомогою методу середніх значень групується в глобальний коефіцієнт якості послуг у компанію, що є об'єктом дослідження

Процес взаємодії між персоналом компанії і клієнтами у момент надання а і вжитку послуги маркетологи інколи концептуалізують як «точку зіткнення» (service encounter). Саме в точках зіткнення трапляються так звані «моменти істини», тобто коли підтверджуються або не підтверджуються очікування клієнтів. Саме відповідність очікування клієнтів та результатів його реального втілення формує відчуття якості обслуговування у свідомості клієнтів. Тому кожний співробітник компанії, який стикається з клієнтом в процесі обслуговування є складовою його якості.

Проведення опитування за методикою SERVQUAL дозволяє визначити “вузькі місця” в обслуговуванні клієнтів, а також визначити пріоритетні для споживачів характеристики оцінки якості обслуговування, оцінити їх фактичний рівень з метою подальшого підвищення ефективності діяльності та лояльності клієнтів.

Деякі страхові брокери для залучення клієнтів надають неklasичні послуги страхування. Так, одні страхові брокери можуть надати додаткові послуги не пов'язані з страхуванням нап'яму – наприклад, допомога в виборі компанії під видачу кредиту для фізичних та юридичних осіб; інші страхові брокери надають послуги з розміщення та ремонту автомобілів на акредитованих СТО, а також курси водіння автомобіля з системою гнучких знижок (йдеться про управління автомобілем в екстремальних ситуаціях).

Аналітики ринку, серед причин нерозвиненості інституту страхового посередництва, особливо відзначають проблему законодавчої бази України.

З метою проведення більш детального аналізу внутрішньої узгодженості аналізованих критеріїв якості страхових брокерівського обслуговування, розподілимо їх на 5 груп, модифікованих на основі методики оцінки якості обслуговування SERVQUAL.

Таблиця 3.4

**Пропоновані критерії оцінки якості обслуговування клієнтів  
брокерських компаній**

№	Група	Критерій оцінки якості обслуговування відділення компанії	ТВТ-Страховий брокер	ТВТ-Страховий брокер	СБ Малакут	Брит Марк ЛТД
1.	Організаційне середовище	Зовнішній вигляд працівників	9	26	24	26
		Наявність інформаційних роздаткових матеріалів щодо основних послуг, які надаються компанією	8			
		Атмосфера у відділенні	9			
2.	Надійність	Надійна репутація	10	25	27	28
		Персонал виконує зобов'язання перед клієнтами точно та надійно	9			
		Наявність ефективної системи зворотного зв'язку для звернень, скарг та пропозицій	6			
3.	Реактивність персоналу	Своєчасність виконання зобов'язань персоналом перед клієнтом	10	28	27	25
		Ініціативність персоналу	9			
		Клієнт не вимушений чекати на надання конкретної послуги протягом тривалого періоду	9			
4.	Компетентність персоналу	Високий рівень знань щодо асортименту послуг, особливостей їх надання	8	28	27	27
		Пріоритетом у персоналу є інтереси клієнта	9			
		Персонал відкритий до вирішення проблем клієнта, а також зацікавлений у цьому	9			
5.	Емпатія персоналу	Ввічливе ставлення персоналу до клієнта, доброзичливість	10	28	26	27
		Індивідуальний підхід з боку персоналу відділення	9			
		Готовність персоналу виправити власні похибки перед клієнтом	9			
Разом				135	131	133

\*Примітка: складено автором на основі теоретичних досліджень джерел [15]

Як видно з таблиці 3.4, страхові брокерські компанії мають практично однаковий рівень обслуговування клієнтів, що посилює їх боротьбу на ринку.

Для наочності представимо результати табл. 3.4 на рис. 3.3

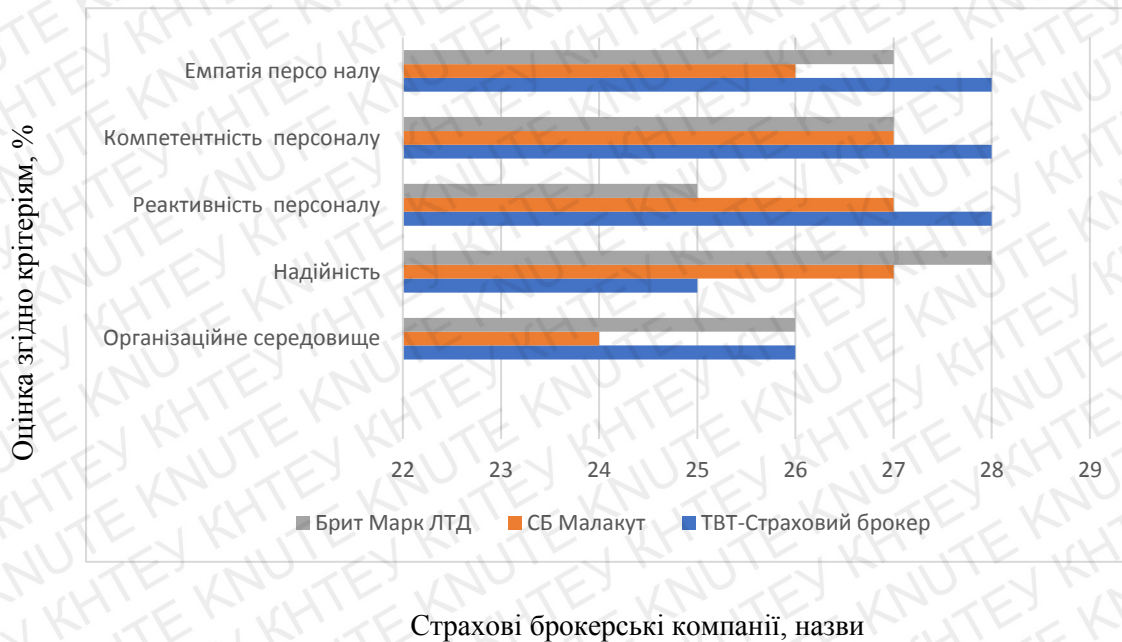


Рис. 3.3. Результати оцінки якості обслуговування клієнтів брокерських компаній за пропонованими критеріями станом на 01.11.2021 р., бал\*

На основі аналізу досліджень сучасних науково-методичних підходів щодо оцінки якості обслуговування клієнтів (основною з яких є SERVQUAL) було визначено перелік значущих факторів, за якими необхідно проводити оцінку роботи персоналу.

На основі них оцінено якість обслуговування ТВТ-Страховий брокер та його конкурентів за 15 критеріями, які зведені у 5 груп (див. рис. 3.3). Дані дослідження були представлені на розгляд страхової компанії ПрАТ СК "ІнтерЕкспрес", яка обирала з досліджуваних брокерських компаній в якості партнера для покращення якості обслуговування (в результаті було обрано саме (ТОВ «ТВТ Страховий Брокер»), який виявився самим ефективним.

Отже, пропоновані заходи нададуть можливість страховим брокерам підвищити якість своїх послуг та стати потужними посередниками України.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті проведених досліджень нами були здійснені наступні висновки та пропозиції:

1. Страхові брокери – юридичні особи або фізичні особи, які зареєстровані у встановленому порядку як суб'єкти підприємницької діяльності та здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у страхуванні від свого імені на підставі брокерської угоди з особою, яка має потребу у страхуванні як страхувальник.

2. Управління якістю брокерських послуг є важливою складовою брокерської діяльності, яке можна визначити як складний багатогранний процес, що вимагає системного підходу до вирішення багатьох питань, як внутрішнього, так і зовнішнього характеру стосовно організаційних, економічних і соціальних напрямків діяльності брокерських компаній.

3. Система управління якістю брокерських послуг базується на методологічній основі формування систем керування якістю концепції стандарту ISO 9004 „Загальне управління якістю та елементи системи якості”. Міжнародний стандарт характеризує основні елементи, які забезпечують розробку та впровадження системи управління якістю брокерських послуг.

4. В результаті адаптації підходів до управління якістю інших компаній, процес управління якістю обслуговування у страхових брокерів припускає: розробку політики роботи (місії, цінності, управлінські принципи); розробку системи управління якістю (функцій, методів, елементів, принципів), націленої на забезпечення, планування та поліпшення якості брокерських послуг; облік законодавчої і нормативної бази, потреб клієнтів у процесі розробки політики управління якістю брокерських послуг; узгодження основних елементів системи керування якістю із систем керування установою.

5. Сучасний стан розвитку страхового ринку України свідчить про те, що він недостатньо ефективно виконує свою роль у функціонуванні фінансової системи, але брокерські послуг набувають все більшого розвитку. За підрахунками експертів, брокери в Україні обслуговують лише 5% страхового ринку, тоді як в США і Канаді — до 95%, Італії — 92%, Німеччині — 87%. На Заході одну страхову компанію обслуговує 10 брокерів, іноді навіть декілька десятків брокерів. В Україні все навпаки – декількох страховиків обслуговує один брокер.

6. Проведений аналіз довів, що кількість брокерів в Україні складала на 2021 рік 63, а кількість страхових компаній, що припадає на 1 брокера близько 3,4 установи. Також щільність розміщення брокерів не рівномірна. Переважна більшість представників страхового брокерства знаходиться у Києві, Харкові, Дніпропетровську, Запоріжжі.

7. Частка надходження страхової премії за договорами, укладеними через брокерів, у загальних преміях по страховому ринку є мізерною, хоча в абсолютному значенні цей показник щорічно зростає за всіма галузями добровільного страхування.

8. Дослідження показує, що до найбільших компаній – страхових брокерів в Україні відносяться: BritMark, СБ Малакунт, ТВТ Страховий Брокер. В результаті аналізу їх діяльності нами визначено, що до факторів, які визначають особливості вибору брокерської компанії належать: висока ступінь невизначеності страхової послуги; поєднання процесів виробництва та реалізації; складність вибору страхової компанії; інертність в споживанні страхових продуктів; складність гарантування ціни відповідному рівню сервісного обслуговування; складність контролю якості обслуговування.

9. Оцінка основних критеріїв обслуговування в брокерських компаніях – конкурентах, свідчить про нерівномірність значень, що свідчить про різне їх сприйняття клієнтами. На основі опитування серед клієнтів брокерських

компаній у 2021 р. визначено, що ТОВ «ТВТ Страховий Брокер» займає однакові позиції з конкурентами за такими показниками діяльності, як культура спілкування з клієнтом, розвиненість дистанційних каналів, розгалуженість мережі, зручність графіку роботи та компетентність персоналу, але поступається швидкістю та комплексністю обслуговування.

10. Доведено, що рівень обслуговування впливає на показники діяльності ТОВ «ТВТ-Страховий брокер», що незважаючи на пандемію та фінансову нестабільність, у 2020 р. компанія збільшила виручку у порівнянні з 2017 р. у 2 рази, але активи та зобов'язання зросли незгачнг, що може вплинути на погіршення ситуації з прибутковістю наприкінці 2021 р.

11. Дослідження ринкових показників, що характеризують діяльність ТОВ «ТВТ-Страховий брокер» за 2017-2021 рр. довело, що компанія має високі значення на ринку, але вони рік від року спадають. Важливим є розрахунок MarketScore — скоринговий індекс ринкової потужності компанії, розрахований аналітичним відділом YouControl, що ґрунтується на 10 індикаторах, які комплексно відображають ринкову частку компанії, її місце в галузі та динаміку росту у порівнянні з конкурентами.

12. Також важливий сріз аналізу полягає у розрахунку показників фінансової стійкості на основі FinScore – скоринговий індекс фінансової стійкості компанії, який комплексно показує стан ліквідності, платоспроможності, рентабельності та ділової активності компанії. Доведено, що компанія покращила показники фінансової стійкості за останні роки. Певні коливання впливають на необхідність застосування методик підвищення якості обслуговування для створення стійкої репутації серед клієнтів та підвищення фінансових показників.

13. Дослідження закордонного досвіду у порівнянні із вітчизняним ринком довело, що кількість брокерів, що працюють на страховому ринку України, за стандартами розвинених країн є досить низькою. До того ж частка премій, зібрана за участю страхових брокерів в Україні, склала лише 1,39 % від загальної кількості зібраних страхових премій, що свідчить про незначний розвиток інституту страхових брокерів в Україні.

14. Важливим напрямком розвитку брокерських компаній, на нашу думку, є діджиталізацією їхньої діяльності щодо продажу страхових послуг вважається їх продаж через мережу Інтернет. Однак в Україні в загальному обсязі проданих страхових полісів цей канал займає поки що менше 1%. Зміна законодавчої бази страхування, яка очікується вже цього року, передбачає використання у договорах страхування електронного підпису.

15. В цій ситуації можливий бурхливий розвиток різноманітних видів дистанційного продажу страхових послуг: наприклад, здійснення продажу за телефоном (продавець пропонує тариф, клієнт погоджується, повідомляє номер своєї брокерської картки для списання страхової премії, а потім отримує страховий поліс електронною поштою). В умовах розвитку новітніх технологій запорукою успіху компаній всіх галузей економіки виступає впровадження інноваційних рішень не тільки в бізнес-процеси, але і в бізнес-стратегію, зокрема

16. На сьогоднішній день чат-боти використовуються для автоматизації бізнес процесів майже у кожній сфері бізнесу. В умовах розвитку новітніх технологій запорукою успіху компаній всіх галузей економіки виступає впровадження інноваційних рішень не тільки в бізнес-процеси, але і в бізнес-стратегію, зокрема. Пропонуємо використувати чат-боти для автоматизації бізнес процесів майже у кожній сфері бізнесу.

17. З метою оцінки рівня діджиталізації брокерських компаній нами проведено дослідження їхніх сайтів на основі яких визначено досить погана ситуація у всіх компаній, щодо неінформативності та низької діджиталізації сайтів (онлайн помічників, лічильників, калькуляторів тощо),

відсутність чат ботів та інших інструментів. Тому, нами запропоновано введення чат-ботів для підвищення інформаційності та стимулювання продажу послуг.

18. Доведено, що найпростіший спосіб для користувача та клієнта компанії отримувати дані у режимі 24/7, який може швидко і без звернення до менеджерів компанії чи очікування відповіді отримати всі необхідні дані по своєму страховому договору, інформацію про перелік дій, які йому необхідно виконати у тому чи іншому випадку. На основі досліджень практики інших компаній, нами пропонується статистика поведінки клієнтів в чат-боті страхової брокерської компанії, яка доводить, що більше 20 % клієнтів доходять до оплати послуг, без участі персоналу, що значно зменшить витрати на продажах послуг.

19. На основі аналізу досліджень сучасних науково-методичних підходів щодо оцінки якості обслуговування клієнтів (основною з яких є SERVQUAL) було визначено перелік значущих факторів, за якими необхідно проводити оцінку роботи персоналу. На основі них оцінено якість обслуговування ТВТ-Страховий брокер та його конкурентів за 15 критеріями, які зведені у 5 груп. Дані дослідження були представлені на розгляд страхової компанії ПрАТ СК "ІнтерЕкспрес", яка обирала з досліджуваних брокерських компаній в якості партнера для покращення якостю обслуговування (в результаті було обрано саме ТОВ «ТВТ Страховий Брокер»), який виявився самим ефективним.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамітова Д. Р. Аналіз світового ринку страхових послуг. *Ефективна економіка*. 2019. №3. С/ 45-56. URL : <http://www.economy.nayka.com.ua/>
2. Базилевич В., Шелудько В. Вірченко В. та ін. *Фон довий ринок: підручник*. Київ. Знання. 2015. 621 с. URL: <http://econom.univ.kiev.ua/ru/departments/finance/staff/sheludko/>
3. Бастрічев В. С. Посередницький страховий ринок України: маркетингові аспекти. *Вісник Нац. ун-ту «Львів. політехніка»*. – 2018. – № 633. – С. 32–38.
4. Біла книга. *Майбутнє регулювання ринку страхування в Україні*. НБУ. Київ, Квітень 2020 28 с.. URL: <https://bank.gov.ua/admin>
5. Васильєва С.І., Бондар Н.С. *Брокерська контора, роль і місце її в біржовій діяльності*. URL: [http://www.rusnauka.com/18\\_EN\\_2019](http://www.rusnauka.com/18_EN_2019)
6. Внукова Н. М. Розвиток ринків фінансових послуг в умовах європейської інтеграції: монографія. Харків.ТО Ексклюзив, 2014. 218 с.
7. Вовчак О. Д. *Страхова справа* : підручник. К. : Знання, 2011. 391 с.
8. Гаманкова, О. О. *Ринок страхових послуг України: теорія, методологія, практика*: монографія. К. : КНЕУ, 2011. – 283 с.
9. Грабовецький Б.Є. Метод SPACE: теорія, методологія, напрямки використання: Монографія. Вінниця: ВНТУ, 2010. 171 с.
10. Клапків Ю.М. Інституціональні особливості функціонування страхових брокерів на ринках страхових послуг. *Економічний простір: Збірник наукових праць*. №121. Дніпропетровськ: ПДАБА, 2017. С. 121-134.
11. Кнейслер О. Особливості страхового посередництва в Україні. *Збірник тез доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції “Інноваційні напрямки розвитку страхового ринку України”* (м. Київ, 18 – 19 квітня 2019). – м. Київ, 2019.

12. Козьменко О. В., Козьменко С. М., Васильєва Т. А. Страховий і перестраховий ринки в епоху глобалізації. Монографія. Суми. Університетська книга. 2016. 388 с.
13. Козьменко, О. В. *Нові вектори розвитку страхового ринку України* : монографія. Суми : Університетська книга, 2017. - 316 с.
14. Ліга страхових організацій України. Офіційний сайт. URL: <http://uainsur.com/>
15. Маслова Н.О. Якість обслуговування клієнтів – основа клієнтської політики компанія. *Вісник КНТЕУ. Науковий журнал*. 2013. № 5. с. 111-117
16. Мних, М. В. *Страховання в Україні: сучасна теорія і практика*. К.: Знання України, 2006. 284 с.
17. Налукова Н. Страхове посередництво у контексті забезпечення збалансованості інтересів страховиків і страхувальників. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2016. № 10. С. 845 – 849.
18. Озерчук О.В. Види брокерської діяльності на фінансовому ринку України: *Модернізація фінансово кредитної системи: матеріали всеукр. наук.практ. конф.* (Київ, 27 березня 2018 р.) / відп. ред. Н.П. Шульга. Київ, Київ. нац. торг.екон. унт, 2018. С. 97—99.
19. Пікус Р.В. Міжнародний досвід діяльності страхових посередників. *Финансовые услуги. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка.*- 12 №3-4 (117-118). 2016. С. 20-23 с
20. Приказюк Н. В. Діяльність страхових брокерів в Україні та її регулювання. *Ефективна економіка*. 2017. № 2. URL : <http://www.economy.nauka.com.ua/?> .
21. Приказюк Н.В. Діяльність страхових брокерів в Україні та її регулювання. *Ефективна економіка*. 2017. №2. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua>
22. Про затвердження Положення про реєстрацію страхових та перестрахових брокерів і ведення державного реєстру страхових та

перестрахових брокерів : Розпорядження Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг від 28.05.2004 № 736. Верховна Рада України. URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0801-04>

23. Про порядок провадження діяльності страховими посередниками: Положення, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 18.12.1996 №1523 [zakon1.rada.gov.ua](http://zakon1.rada.gov.ua).

24. Про реалізацію страхових продуктів : Директива (ЄС) 2016/97 Європейського Парламенту та Ради від 20.01.2016 Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. URL: [https://nfp.gov.ua/files/sector/Директива\\_2016\\_97\\_страхове%20.doc](https://nfp.gov.ua/files/sector/Директива_2016_97_страхове%20.doc).

25. Про споживче кредитування: Закон України від 15.11.2016 №1734VIII. Верховна Рада України. URL:<https://zakon.rada.gov.ua>.

26. Про страхове посередництво: Директива від 09.12.2002 №2002/92/ЄС [zakon1.rada.gov.ua](http://zakon1.rada.gov.ua).

27. Про страхування: закон України від 07.03.1996. URL: <http://www.rada.gov.ua>.

28. Про страхування: Закон України. URL : <http://www.rada.gov.ua>.

29. Реєстр (перелік) кредитних посередників страхових брокерів / НБУ. URL: [https://bank.gov.ua/ca\\_view/](https://bank.gov.ua/ca_view/)

30. Резнікова В. Посередництво на страховому ринку України Право України. 2015. №4. С. 275–282.

31. Розвиток ринків фінансових послуг в умовах європейської інтеграції : монографія / наук. ред. та кер. кол. авт. д-р екон. наук, проф. Н. М. Внукова.– Харків : ТО Ексклюзив, 2014. – 218 с.

32. Сайт дослідницької компанії Youcontrol. URL: <https://youcontrol.com.ua/contractor/?id=9127223&tb=market-scoring>

33. Сич Є. М. Ринок фінансових послуг : навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2012. – 428 с

34. Статистика кількості страхових компаній та їх продуктів. URL: <https://forinsurer.com>

35. Столяров В. Ф., Полетаєв О. О. Тенденції в діяльності фінансових посередників на ринку цінних паперів України. *Вісник економічної науки України*. 2017. № 2 (18). С. 145-151.
36. Страхове посередництво: теорія та практика: Навч. Посібник. За ред. О.М. Залєтова. К. BeeZone. 2004. 416 с
37. Страхувий брокер «Брит Марк ЛТД». Офіційний сайт. URL: <https://brit-mark.com/>
38. Страхувий брокер «Малакут». Офіційний сайт URL: <http://sb-malakut.com.ua>
39. Страхувий брокер «ТБТ-Страхувий брокер». Офіційний сайт. URL: <https://tbt-broker.com>
40. Удосконалення системи регулювання страхувого посередництва в Україні. URL : <http://www.ier.com.ua/files/publications>
41. Федерація страхувих посередників України. URL : [http://fspu.com.ua/statystyka\\_vidomosti\\_pro\\_poserednycku\\_dijalnist](http://fspu.com.ua/statystyka_vidomosti_pro_poserednycku_dijalnist)
42. Федерація страхувих посередників України. Офіційний сайт. URL: <http://fspu.com.ua>
43. Хто такий брокер (брокерська компанія) прости ми словами — огляд поняття + види брокерів, їх функції і принцип роботи. URL: <https://biznecat.com/informatsiia/81khtotakijbroker.html>
44. Ястенко А. О. Використання ботів (роботів) у приватній юридичній практиці: деякі теоретико-прикладні аспекти. *Актуальні питання державотворення в Україні: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції* (19 травня 2017 року). Том 1. К. ВПЦ «Київський університет», 2017. С. 267-268
45. Bots: An introduction for developers / Telegram. URL: <https://core.telegram.org/bots>