

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра Фінансового менеджменту та фондового ринку**  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**  
**зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування**  
(шифр та найменування спеціальності)  
**за магістерською програмою професійного спрямування**  
**Фінансовий та страховий менеджмент**  
(назва магістерської програми)

**на тему: «Бізнес-процеси страховика»**  
(назва теми)

**Виконавець:**

студент ЦЗВФН

Чумаченко Діана Олексіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_ /підпис/

**Науковий керівник:**

в.о. завідувача кафедри фінансового

менеджменту та фондового ринку,

д.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Баранова Вікторія Глібівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_ /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми** стосується складнощів та особливостей бізнес-процесів страхових компаній у сучасних умовах, що залишилися не достатньо дослідженими. Варто зазначити, що розробка бізнес-процесів підприємства є багатоплановим процесом, який охоплює, окрім всього іншого, ще й необхідність активного просування виробленого продукту на ринку. На практиці це означає, що підприємство мусить не лише мати сучасне обладнання, інші ресурси для функціонування, а й виконувати маркетингові функції: провадити дослідження ринку, споживачів, конкурентів, розробляти систему заходів, спрямованих на формування попиту на свою продукцію, а також стимулювати збут своєї продукції. Значення цієї проблеми обумовлено необхідністю самостійного пристосування підприємств-виробників до вимог і потреб ринку, а також зменшення ризиків банкрутства. Саме це і робить тему дослідження актуальною.

**Мета дослідження** полягає у розробці пропозицій для удосконалення бізнес-процесів страховика, на основі опрацювання теоретичного матеріалу щодо бізнес-процесів страховиків.

### **Завдання дослідження:**

- дослідити теоретичні поняття бізнес-процесів страховика;
- визначити сутність моделювання бізнес-процесів, його мету та задачі;
- дослідити роль реінжинірингу бізнес-процесів у страховій компанії;
- провести оцінку фінансового стану страховиків в Україні та проаналізувати вплив бізнес-процесів на стан;
- здійснити аналіз моделі бізнес-процесів страхової компанії на прикладі СК «УНІКА»;
- проаналізувати результативність моделі бізнес-процесів страхової компанії;
- здійснити аналіз міжнародного досвіду бізнес-процесів страховиків з метою його впровадження;
- розробити рекомендації щодо оптимізації бізнес-процесів страховика;
- сформулювати рекомендації щодо удосконалення моделювання бізнес-процесів СК «УНІКА».

**Об'єкт дослідження** - бізнес-процеси страхових компаній.

**Предмет дослідження** - теоретико-методичні та прикладні засади бізнес-процесів страховиків.

**Методи дослідження:** метод системного підходу, аналітичний метод, метод наукового узагальнення, метод порівняльного аналізу, табличний та графічний методи.

**Інформаційна база дослідження:** праці Адамик В., Азарової А. О., Баранової В. Г., Величко В., Волосович С. В., Клепкової О. А., Лавріва Л. А., Покровного С. Ф. та ін., нормативні акти та дані з офіційного сайту обраної страхової компанії: бухгалтерська звітність СК «УНІКА» баланс форма №1 (за 2020 та 2021 роки), звіт про фінансові результати форма №2.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (31 найменування) та

2-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 75 сторінок. Основний зміст викладено на 58 сторінках. Робота містить 7 таблиць, 8 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра не були опубліковані статті/тезиси.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи бізнес-процесів страхових компаній»* було досліджено теоретичну сутність поняття бізнес-процесів, їх класифікацію, визначено мету та задачі моделювання бізнес-процесів, а також реінжинірингу бізнес-процесів у страховій компанії.

У другому розділі *«Аналіз моделей бізнес-процесів страховиків в Україні»* проведено фінансового стану страховиків в Україні та проаналізовано вплив бізнес-процесів на стан; було здійснено аналіз моделі бізнес-процесів страхової компанії на прикладі СК «УНІКА» та оцінено вплив існуючої моделі бізнес-процесів на фінансовий стан та ефективне функціонування страхової компанії, та проаналізовано її результативність.

У третьому розділі *«Напрями удосконалення бізнес-процесів страховика»* здійснено аналіз міжнародного досвіду бізнес-процесів страховиків з метою його впровадження; запропоновано рекомендації щодо оптимізації бізнес-процесів СК «УНІКА» та удосконалення моделювання бізнес-процесів страхової компанії.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Розроблена модель бізнес-процесів значно полегшує процедуру прийняття управлінських рішень, оскільки наглядно демонструє усі взаємозв'язки керованої системи та, при необхідності, може бути легко доповнена новими.
2. Реінжиніринг, якщо він грамотно та вчасно проведений, у поєднанні з використанням елементів страхового маркетингу здатні вивести компанію на новий, клієнтоорієнтований рівень.
3. Обрана страхова компанія функціонує стабільно на ринку, проте темпи зростання достатні, щоб отримувати додаткові конкурентні переваги на ринку та забезпечувати зростання ефективності діяльності в цілому.
4. Здійснивши аналіз по всіх наведених в даній роботі напрямках, страхова компанія буде здатна формувати правильні програми та плани з тим, що бере до уваги необхідності адаптації до майбутніх подій, виявляти нові можливості на її нинішніх та нових ринках.
5. Процес провадження нових ІТ рішень і постійна модернізація існуючих інформаційних систем страхової компанії забезпечують високу ефективність роботи персоналу і якісний рівень обслуговування клієнтів компанії.

## АНОТАЦІЯ

Чумаченко Д.О., «Бізнес-процеси страховика»,  
*(прізвище та ініціали студента) (назва кваліфікаційної роботи)*  
 кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «072  
 Фінанси, банківська справа та страхування» за магістерською програмою  
**«Фінансовий та страховий менеджмент»**  
 Одеський національний економічний університет  
 м. Одеса, 2022 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – бізнес-процеси страхових компаній.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти бізнес-процесів страхових компаній та моделювання бізнес-процесів, їх мета та задачі, роль реінжинірингу бізнес-процесів у страховій компанії.

Проаналізовано ефективність та результативність моделі бізнес-процесів СК «УНІКА».

Запропоновано рекомендації щодо оптимізації бізнес-процесів та удосконалення їх моделювання.

**Ключові слова:** страховик, бізнес-процес, моделювання бізнес-процесів, оцінка ефективності, ринок фінансових послуг.

## ANNOTATION

Chumachenko Diana, «Business processes of the insurer»,  
*(students surname and initials) (work title)*  
 thesis for Master degree in specialty «072 Finance, banking and insurance»  
 under the program «Financial and insurance management»,  
 Odessa National Economic University  
 Odessa, 2022

Thesis consists of three chapters. Object of study is business processes of insurance companies.

Diploma thesis deals with theoretical aspects of business processes of insurance companies and modeling of business processes, their purpose and tasks, the role of business process reengineering in insurance companies.

The efficiency and effectiveness of the business process models of Insurance Company "UNIQA" are analyzed.

Recommendations for optimizing business processes and improving their modeling are offered.

**Keywords:** insurance company, business process, business process modeling, performance evaluation, financial services market.