

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра **Фінансового менеджменту та фондового ринку**

Допущено до захисту
Завідувачка кафедри

“ ” 2024 р.

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа, страхування
та фондовий ринок
за магістерською програмою професійного спрямування
Фінансовий та страховий менеджмент
на тему: **«Управління системою регулювання збитків у автострахуванні»**

Виконавець:

Студент ЦЗВФН

Шаповалов С. Ю.

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н.,ст. викладач

Добриніна Людмила В'ячеславівна _____

/підпис/

ОДЕСА – 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми Управління системою регулювання збитків у автострахованні на території Європейського Союзу є надзвичайно актуальною темою через низку причин, що визначають сучасні тенденції в цій галузі. Однією з основних причин є постійне зростання кількості транспортних засобів, що призводить до збільшення кількості аварій та пошкоджень. Наприклад, у Польщі кількість зареєстрованих автомобілів зростає щороку, що створює додаткове навантаження на страхові системи. Відповідно, страхові компанії змушені інвестувати у вдосконалення систем врегулювання збитків, щоб задовольнити зростаючий попит.

Дослідження проблем функціонування та розвитку ринку автотранспортного страхування займалися такі вчені: О. Золотарьова, Т. Кривошлик, Д. Тертяк та інші[12,15,18].

Розвиток нових технологій значно змінили процеси управління збитками. Телеметричні системи дозволяють контролювати поведінку водіїв, що сприяє більш точній оцінці ризиків і швидшому повідомленню про збитки. Використання штучного інтелекту для аналізу, фотографій пошкоджень транспортних засобів прискорює процес врегулювання та виявлення шахрайства. Мобільні додатки надають клієнтам можливість повідомляти про збитки та відстежувати їхній статус онлайн, що підвищує рівень обслуговування і задовольняє сучасні очікування клієнтів. Тому управління системою регулювання збитків у автострахованні є актуальною.

Метою роботи є дослідження теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо управління системою регулювання збитків у автострахованні.

Завдання роботи:

- визначити сутність автостраховання та види страхових збитків;
- з'ясувати фактори впливаючі на систему регулювання збитків у автострахованні;
- дослідити систему регулювання збитків у автострахованні
- розглянути тенденції ринку автостраховання Польщі;
- провести діагностування фінансової діяльності СК TUiR WARTA;
- провести аналіз ефективності системи регулювання збитків у страхових компаніях Польщі;
- зазначити прогностичні тенденції розвитку системи регулювання збитків в автострахованні
- розглянути перспективи розвитку системи регулювання збитків СК TUiR WARTA;
- запропонувати шляхи удосконалення системи регулювання збитків у автострахованні.

Об'єктом дослідження є система регулювання збитків у автострахованні.

Предметом дослідження є методичні підходи до управління системою регулювання збитків у автострахованні.

Методи дослідження: Теоретичний аналіз: Вивчення наукової літератури, законодавчих та нормативних документів у сфері автострахування і врегулювання збитків тощо. Емпіричний аналіз: Збір та аналіз фактичних даних з діяльності страхових компаній, що працюють у сфері автострахування щодо врегулювання збитків Системний підхід: Комплексний підхід до дослідження, що дозволяє оцінити всі етапи процесу врегулювання збитків як єдину систему, визначаючи зв'язки між її компонентами.

Інформаційна база дослідження В роботі використовувалися польські законодавчі акти, зокрема Закон Польщі від 22 травня 2003 року «Про обов'язкове страхування, Гарантійний страховий фонд і Польське бюро страхових компаній», дані річних звітів TUiR Warta S.A. за 2021-2023 роки, рапорту Польської страхової палати (PIU) «Ubezpieczenia w liczbach 2023», а також статистичні матеріали з електронної сторінки Rankomat.pl щодо штрафів за відсутність обов'язкового страхування. Крім того, використовувалися аналітичні матеріали зі звіту McKinsey & Company «Zmiany klimatyczne a rynek ubezpieczeniowy».

Практичний матеріал було отримано з аналізу внутрішньої документації TUiR Warta S.A., включаючи дані щодо динаміки витрат, показників ефективності системи врегулювання збитків та впровадження інноваційних технологій у процеси врегулювання.

Публікації. Шаповалов С.Ю. Система регулювання збитків в автострахуванні Польщі *«Глобалізаційні аспекти інноваційного розвитку економіки»* Всеукраїнська науково – практична конференція 18 жовтня 2024 року, Одеса. ОНЕУ.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 94 сторінок. Основний зміст викладено на 86 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 16 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи управління системою регулювання збитків у автострахуванні»* розглянуто теоретичні основи сутності автострахування та види страхових збитків, фактори, що впливають на систему регулювання збитків у автострахуванні та систему регулювання збитків у автострахуванні.

У другому розділі *«Практичні основи управління системою регулювання збитків у автострахуванні»* проаналізовано тенденції ринку автострахування Польщі, діагностування фінансової діяльності СК TUiR WARTA, ефективність системи регулювання збитків у страхових компаніях Польщі.

У третьому розділі *«Шляхи удосконалення системи регулювання збитків у автострахуванні»* запропоновано шляхи удосконалення системи регулювання збитків у автострахуванні, розглянуто прогностичні тенденції розвитку системи регулювання збитків в автострахуванні та перспективи розвитку системи регулювання збитків СК TUiR WARTA.

ВИСНОВКИ

1. Визначено, що страхування виконує важливу соціальну та економічну роль, захищаючи від фінансових втрат у випадку непередбачуваних подій. У цій системі автострахування займає особливе місце та представляє собою, комплексний механізм фінансового захисту, що дозволяє власникам транспортних засобів уникнути значних фінансових втрат у разі настання страхових випадків. Страхові збитки в автострахуванні можуть бути різноманітними: від пошкоджень транспортного засобу внаслідок ДТП до викрадення автомобіля. Розуміння сутності автострахування та типових страхових збитків є ключовим для вибору оптимального страхового продукту та ефективного управління ризиками.
2. З'ясовано фактори, що впливають на систему регулювання збитків в автострахуванні. До них відносяться: зростання страхових внесків за обов'язковим страхуванням; установка в автомобілях пристроїв, що вимірюють, стиль водіння, маршрути, місця перебування та час доби використання автомобіля; встановлення нових систем безпеки; збільшення виплат страховиками за шкоду, заподіяну здоров'ю в рамках ОС; поступові кліматичні зміни в світі; зростання кількості страхових випадків через нестабільну ситуацію в Україні призвели до проблем з постачанням запчастин, а також зростання вартості врегулювання збитків. Кожен з цих факторів може як позитивно, так і негативно впливати на ефективність системи регулювання збитків.
3. Досліджено систему регулювання збитків у автострахуванні. З'ясовано, що з розвитком економіки та технологій автострахування Польщі продовжує еволюціонувати. Впровадження системи безпосереднього регулювання збитків (BLS) є одним із таких нововведень, яке значно спрощує процес подання претензій. Це нововведення дозволяє потерпілим звертатися безпосередньо до свого страховика, який виконує всі формальності, пов'язані зі збитками. Такий підхід не тільки знижує бюрократичне навантаження, але й сприяє швидшому отриманню компенсацій, підвищуючи загальний рівень обслуговування.
4. Розглянуто тенденції ринку автострахування Польщі. Ринок автомобільного страхування в Польщі демонструє стабільне зростання, зумовлене впровадженням інноваційних рішень, таких як телематичні технології та Usage-Based Insurance (UBI), що дозволяють персоналізувати страхові продукти відповідно до поведінки водіїв. Цифровізація послуг, зокрема онлайн-платформи та мобільні додатки, значно підвищує зручність для клієнтів і стимулює конкуренцію серед страхових компаній. Однак галузь стикається із викликами, такими як інфляція, зростання витрат на обслуговування та збільшення кількості ДТП, що призводить до підвищення страхових внесків. Незважаючи на це, попит на страхові продукти, особливо обов'язкове страхування цивільної відповідальності, продовжує зростати, підтверджуючи

необхідність адаптації бізнес-моделей до нових умов для підтримання конкурентоспроможності.

5. Діагностування фінансової діяльності TUiR Warta демонструє стійке зростання та ефективність у впровадженні інноваційних рішень, спрямованих на оптимізацію витрат і підвищення задоволеності клієнтів. Завдяки інтеграції цифрових технологій, таких як автоматизація обробки заявок та впровадження штучного інтелекту, компанія змогла значно скоротити час обробки страхових випадків, що позитивно вплинуло на її репутацію. У 2023 році частка операційних витрат у бруто-преміях зменшилася до 32,7%, що підтверджує успішність реалізованих оптимізаційних заходів. Водночас інвестиції у модернізацію IT-інфраструктури дозволили скоротити витрати на підтримку систем і підвищити продуктивність.
6. Проведено аналіз ефективності системи регулювання збитків страхових компаній Польщі, що є ключовим фактором стабільності та конкурентоспроможності галузі. Встановлено, що якість управління збитками визначається впровадженням сучасних цифрових технологій, оптимізацією процесів ліквідації та відповідністю нормативним вимогам. Зростання попиту на автострахування, збільшення кількості транспортних засобів і дорожніх інцидентів підкреслюють важливість удосконалення процедур врегулювання, що дозволяє швидко і точно оцінювати збитки, знижуючи час обробки заявок і забезпечуючи своєчасні виплати.

Аналіз фінансових результатів показав, що польські страхові компанії демонструють високу здатність до адаптації в умовах економічних і кліматичних викликів. Збільшення страхових премій та виплат вказує на стабільність ринку і довіру клієнтів до страхових послуг. Водночас впровадження прозорих процедур і ефективне управління ризиками сприяють зниженню кількості страхових випадків у довгостроковій перспективі. Дослідження підтвердило, що розвиток системи регулювання збитків є важливим елементом підтримання фінансової стійкості страховиків та задоволення клієнтських очікувань.

7. Зазначено, що тенденції розвитку системи регулювання збитків в автострахуванні спрямовані на підвищення ефективності, швидкості та зручності для клієнтів через впровадження цифрових технологій. Основний акцент робиться на автоматизації процесів врегулювання претензій, впровадженні телематичних рішень та використанні штучного інтелекту (AI). Ці технології дозволяють зменшити час обробки заявок на відшкодування, підвищити точність оцінки збитків і ефективно боротися з шахрайством. Очікується, що до 2025 року більшість страхових компаній у Польщі перейде на цифрову модель обслуговування, зокрема через мобільні додатки та онлайн-платформи, що забезпечить значне підвищення лояльності клієнтів.

Суттєвий вплив на розвиток системи регулювання мають економічні та екологічні фактори. Інфляція та підвищення вартості

запчастин змушують страховиків індексувати премії, водночас споживачі очікують на гнучкі та персоналізовані продукти. Відповідь на цей виклик полягає у впровадженні Usage-Based Insurance (UBI) та інших інноваційних моделей страхування, заснованих на поведінці клієнтів. Крім того, підтримка екологічно чистого транспорту стимулює розвиток спеціалізованих програм для власників електромобілів, що також створює нові виклики для вдосконалення процесів регулювання збитків.

8. Розглянуто перспективи розвитку системи регулювання збитків СК TUiR WARTA. Прогнозовані показники на 2024 рік вказують на продовження позитивної динаміки: зростання чистого прибутку на 11,6% до 884,6 млн PLN, підвищення рентабельності власного капіталу (ROE) до 24,05% та зменшення рівня збитковості до 66,5%. Проте уповільнення темпів зростання обсягу страхових внесків та збільшення постійних витрат вимагають більш ретельного управління фінансовими ресурсами та зосередження на утриманні клієнтів. Компанія має значний потенціал для подальшого розвитку завдяки дотриманню принципів фінансової дисципліни, інноваціям і зосередженню на якості послуг. Це забезпечує TUiR Warta лідерські позиції на страховому ринку Польщі та здатність ефективно відповідати на виклики динамічного економічного середовища.
9. Запропоновано шляхи удосконалення системи регулювання збитків у автострахуванні. Впровадження сучасних цифрових технологій, таких як штучний інтелект, автоматизація та мобільні додатки, дозволить значно спростити та прискорити процедуру розгляду страхових випадків, знизити кількість помилок і підвищити задоволеність клієнтів. Особливу увагу слід приділити питанням кібербезпеки та захисту персональних даних, оскільки це є критично важливим для побудови довгострокових довірчих відносин зі страхувальниками.

Інтеграція Інтернет речей та телематичних систем відкриває нові можливості для проактивного управління ризиками та запобігання аваріям. Впровадження блокчейну може забезпечити додатковий рівень прозорості та довіри до процесів.

АНОТАЦІЯ

Шаповалов С.Ю. «Управління системою регулювання збитків у автострахуванні»,
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності
072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»
за магістерською програмою «**Фінансовий та страховий менеджмент**»
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2024 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – система регулювання збитків у автострахуванні.

У роботі розглядаються теоретичні основи сутності астрахування та види страхових збитків, фактори, що впливають на систему регулювання збитків у астрахуванні та систему регулювання збитків у астрахуванні.

Проаналізовано тенденції ринку астрахування Польщі, діагностування фінансової діяльності СК TUiR WARTA, ефективність системи регулювання збитків у страхових компаніях Польщі.

Запропоновано шляхи удосконалення системи регулювання збитків у астрахуванні, розглянуто прогнозні тенденції розвитку системи регулювання збитків в астрахуванні та перспективи розвитку системи регулювання збитків СК TUiR WARTA.

Ключові слова: регулювання збитків, система регулювання збитків у астрахуванні, діагностика, рекомендації.

ANNOTATION

Shapovalov S.Yu. "Management of the loss adjustment system in auto insurance",
qualification work for obtaining a master's degree in the specialty
072 "Finance, banking, insurance and stock market"
thesis for Master degree in specialty "Financial and insurance management"
Odessa National Economic University
Odessa, 2024

Thesis consists of three chapters. Object of stud is the loss adjustment system in auto insurance.

The work examines the theoretical foundations of the essence of auto insurance and types of insurance losses, factors affecting the loss adjustment system in auto insurance and the loss adjustment system in auto insurance.

Trends in the Polish auto insurance market, diagnostics of the financial activities of SK TUiR WARTA, the effectiveness of the loss adjustment system in insurance companies in Poland are analyzed.

Ways of improving the loss adjustment system in auto insurance are proposed, forecast trends in the development of the loss adjustment system in auto insurance and prospects for the development of the loss adjustment system of SK TUiR WARTA are considered.

Keywords: loss adjustment, loss adjustment system in auto insurance, diagnostics, recommendations.

