

твердженої Постановою КМУ. Базовий страховий тариф по ризику "стихийне лихо" може становити до 0,03 % та мати корелючі коефіцієнти залежно від регіону, стану споруди та інших чинників.

Необхідно також встановити додаткові вимоги до платоспроможності та надійності страховиків, які претендують одержати ліцензію на обов'язкове страхування майна від стихійних явищ. З метою недопущення монополізації ринку та демпінгу страхових тарифів, пропонується створити у формі юридичної особи страховий пул природних катастроф з числа страховиків, які матимуть відповідну ліцензію. При Страховому пулі природних катастроф заснувати відповідний Гарантійний фонд (формується за рахунок відрахування від надходжень страхових платежів та інвестування коштів, має характер зв'язаних активів, витрачається на виплату страхового відшкодування та превентивні заходи). При недостатності коштів Гарантійного фонду компенсації виплачуються з державного бюджету.

Таким чином, у світовій практиці страхування майна від повені присутнє не завжди. Але навіть при наявності такого, воно не завжди є обов'язковим. Проте, коли таке страхування носить обов'язковий характер, існує більша гарантія дотримання будівельних і експлуатаційних правил і норм. Для цього держава повинна визнати цей вид як надійного джерела й ефективного механізму вирішення соціально-економічних наслідків природних катастроф.

Страхування від повені, якщо не зробити його обов'язковим, принаймні, необхідно активно просувати за

підтримки держави. Тому пропонується концепція страхового захисту від повені в Україні може бути основою для подальших детальних розробок законопроектів у цьому напрямку. З огляду на глобальний масштаб проблеми, її дослідженню й практичному рішенню повинна бути приділена сама серйозна увага органами державної влади всіх рівнів. У протилежному випадку підприємства та населення будуть продовжувати будівництво на рівнинній місцевості, яка може бути затоплена, у надії на те, що уряд або уряди інших країн світу будуть відчувати себе зобов'язаними надавати їм допомогу.

1. H. Bach, U. Dierschke, F. Appel, K. Fellah, P. de Fraipont Использование спутниковых данных для мониторинга наводнений // Мониторинг равнинных наводнений. – VISTA. – 2006. 2. Стихийные бедствия: изучение и методы борьбы / Под ред. С.Б.Лаврова, Л.Г.Никифорова. М., 1978. 3. Осипов В.И. Природные катастрофы на рубеже XXI века // Вестник РАН. – 2001. – № 4. – С. 291-302. 4. Авакян А. Природные и антропогенные причины наводнений // Основы безопасности жизнедеятельности. – 2001. – N 9. – С. 22-27. 5. Natural catastrophes and man-made disasters in 2007: high loss burden in Europe // Sigma. – 2008. – №1. 6. Floods: Climate change and adaptation strategies for human health. Report on a WHO meeting, London, United Kingdom 30 June – 2 July 2002, Copenhagen. 7. Каноник А. Наводнение нанесло Молдавии ущерб в 120 млн. долларов // Новый Регион. – 2008. 8. Страховой бизнес: Словарь-справочник / Р.Т.Юлдашев, М: "Анкил", 2005 – с.803. 9. Изменение климата и страхование: программа действий в США // Allianz Group, WWF. – 2006. 10. Крон В. Риск наводнений: как он появляется и как его контролируют // Финансы. – 2008. – № 1. – С. 45–51. 11. Christoph Pusch. Preventable Losses: Saving Lives and Property through Hazard Risk Management. – June 2004.

Надійшла до редколегії: 11.12.2008

В.І. Нечипоренко, канд. екон. наук, доц.

ЗАСТОСУВАННЯ МЕТОДУ К.ІСІКАВА ТА ПРИНЦИПУ В.ПАРЕТО В РОЗБУДОВІ АГЕНТСЬКОЇ МЕРЕЖІ СТРАХОВИКА

Визначено проблеми, що стримують розвиток агентської мережі в страхових компаніях. Досліджено роль методу К.Ісікава та принципу В.Парето в розбудові агентської мережі страховика.

Problems which restrain development of agent network in insurance companies are distinguished. Role of method of K.Isikava and principle of V.Pareto in alteration of agent network of insurer are studied.

В період 2003-2008 р.р. за результатами досліджень автора двадцять шість українських страхових компаній з видів страхування інших, ніж страхування життя (всього 381 станом на 1.01.2008 р.) [1,6] задекларували, або проводять активну роботу по розвитку системи збуту, одним з основних каналів в якій має стати мережа агентів-фізичних осіб. Це компанії з числа лідируючої групи в рейтингу, які аквізують понад 56 % валового збору чистих страхових премій (без внутрішнього перестраховання) [2,30]. Крім того, практично всі 65 страхових компаній зі страхування життя, або взаємопов'язані з ними страхові посередники також цей канал продажів відносять до пріоритетного. Однак, в процесі розбудови агентської мережі в страхових компаніях проявляються значні проблеми. Їх можна розподілити на ті, що відносяться: 1) до загальноринкових; 2) до проблем в окремих страхових компаніях.

До основних загальноринкових проблем можна віднести:

1. Плинність кадрів (з компанії в компанію) в агентській мережі на різних етапах її розвитку внаслідок:

- Конкурентної боротьби страхових компаній;
- Незадовільного рівня оплати праці;
- Ускладнень в процесі організації праці поза-

штатних страхових агентів, що разом з наявністю необхідних знань страхових продуктів і технології продажів повинні бути самодостатніми в регламентуванні власної праці;

2. Низький рівень закріпленості персоналу на агентських посадах в перший рік роботи (за експертною оцінкою автора від 5 до 18-ти відсотків) з причин переходу на роботу в інші галузі, чи переходу в страхову компанію на штатні посади;

3. Невідповідна фахова кваліфікація значної частини тих, хто страхову агентську діяльність декларує як основний вид своєї професійної діяльності. Так, за даними директора Крайового інституту страхування проф.Р.Холлі (Польща), в Польщі "лише 5 % страхових агентів, яких працює понад 100 тис.чол., відповідають половині вимог, що ставляться до них" з огляду на потреби професії [3,57].

Груповою відмінністю проблем розвитку агентської мережі в окремих страхових компаніях є значна кількість різновидів, взаємозалежність і різний рівень впливу на остаточний результат, який проявляється, здебільшого, лише через тривалий час. А це призводить як до відставання в темпах розвитку страхової компанії в цілому, так і до втрати фінансових, нематеріальних і часових ресурсів. Отже, необхідним є з'ясування першопричин проблем розвитку агентської мережі в окремих страхових компаніях та визначення пріоритетності їх розв'язання. Крім того, перед фахівцями, що відповідають за розвиток агентської мережі, періодично постають завдання з'ясування суті і першопричин проблем, вимірності їх – кількісної та за ваговими коефіцієнтами, визначення

© В.І. Нечипоренко, 2009

пріоритетності їх розв'язання. Цього можна досягти, застосовуючи метод К.Ісікава та принцип В.Парето.

Метою статті є розробка варіанту вирішення цих завдань з використанням методу К.Ісікава та принципу В.Парето.

Метод причинно-наслідкових зв'язків, розроблений видатним японським теоретиком менеджменту Каору Ісікава, що за своє графічне зображення отримав назву "риба Ісікава" [4], або "дерево проблем", все більше набуває популярності в практичному застосуванні, і може бути застосований в розв'язанні вищевказаних завдань. Суть методу полягає в тім, що дослідник в процесі ви-

рішення завдання діє в наступному порядку: 1) Письмове формулювання проблеми, що має бути усунена (або завдання, яке має бути виконане); 2) Визначення головних впливових факторів, від яких залежить вирішення даної проблеми; 3) Розклад цих факторів на складові чинники; 4) Розклад кожного з чинників на подальші чинники більш низького рівня (другого, третього і т.д. "від більшого до менших"); 5) Усунення чи нормалізація ситуації по кожному з чинників "від меншого до більшого", доки не буде нормалізована ситуація в цілому по всій проблемі. Приклад графічного зображення цього методу наведено на рис.1.

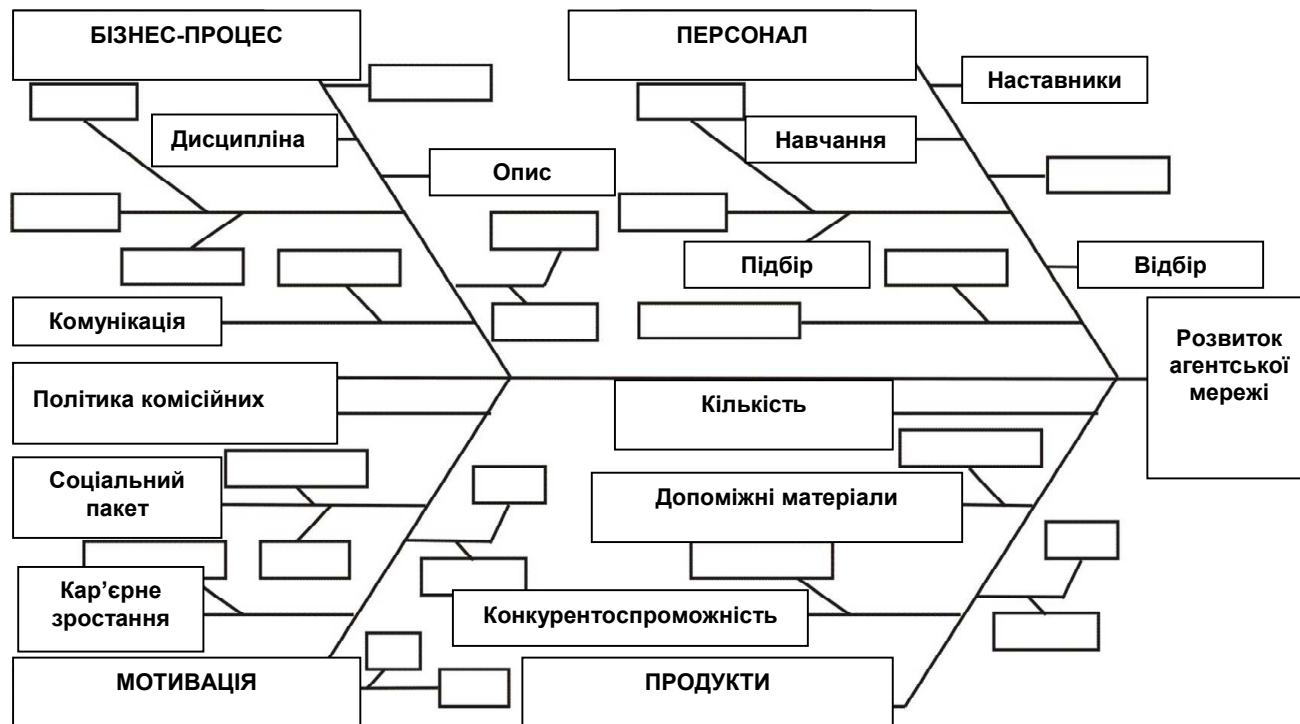


Рис.1. Приклад застосування методу К.Ісікава в організації розбудови агентської мережі страховика

За цим методом причинно-наслідкових зв'язків проводиться розчленування основного завдання на складові та визначення їх взаємозв'язку, який по формі відображається графічно. Проте, основна частина роботи виконавців при застосуванні цього методу полягає в змістовному наповненні вищенаведеної графічної форми. Цю функцію мають виконувати фахівці з навичками системного мислення, процесної організації праці, менеджменту якості, що безпосередньо задіяні в розбудові агентської мережі. Окремі дослідники цей метод називають ще діаграмою багатofакторних причин.

Для зручності практичного застосування змістове наповнення діаграми К.Ісікава може вестись в формі таблиці, в якій відображаються чотири рівні впливових чинників в розбудові агентської мережі страховика. Для зручності дану таблицю можна розбити за факторами першого рівня на п'ять таблиць (табл. 1, табл. 2, табл. 3, табл. 4, табл. 5).

Загалом загальна таблиця містить сто шістьдесят два чинники, які розподілені по чотирьох рівнях, з яких на першому рівні – п'ять факторів, на другому – дев'ятнадцять, на третьому – п'ятдесят п'ять, на четвертому –

вісімдесят три. Кількісна структура цих факторів та чинників викладена в таблиці 6.

Наведений в табл.6 набір факторів і чинників хоча і є досить умовним, з огляду на життєдіяльність уявної вітчизняної страхової компанії, проте, за експертним висновком автора, він охоплює перелік основних причин/завдань, від врахування та реалізації яких залежить успіх розбудови агентської мережі сучасного вітчизняного страховика. Суб'єктивне визначення цих факторів і чинників практично відображає суть методу К.Ісікава, і становить одну з двох частин (першу) суб'єктивно-об'єктивного методу управління вказаним процесом.

Друга частина – перевід вказаних якісних факторів і чинників в кількісні показники для подальшого їх опрацювання з використанням математичного апарату. Ця функція може бути реалізована з застосуванням аналізу по принципу італійського економіста і соціолога Вільфредо Парето [5,163], за яким 20 % факторів і причин формують 80 % результату (ефекту, доходів, наслідків тощо), і навпаки 80 % факторів і причин – лише 20%. Порядок проведення цього аналізу по темі, що досліджується, пропонується наступний.

Таблиця 1. Чотири рівні впливових чинників в розбудові агентської мережі страховика (за фактором першого рівня – "персонал")

Рівні впливових факторів				
Перший	Другий	Третій	Четвертий	
Персонал	Підбір та стажування	Відмова від роботи після мотиваційного семінару (1)*		
		Відмова від подальшої роботи протягом першого місяця (2)		
		Відмова від подальшої роботи протягом перших шести місяців (3)		
		Виконання планових показників (збір страхових премій менше X тис. грн. в місяць) після трьох місяців роботи (4)		
		Оцінки при тестуванні на знання страхових продуктів чи технології та технік продажу	Після семінару "Вступ до страхування" (5) По окремих страхових продуктах (6) По технології та техніках продажів (7)	
	Звільнення з роботи після шести місяців	За ініціативою адміністрації		За систематичне невиконання плану (8)
				За порушення трудової дисципліни (9)
		За власним бажанням		З інших причин (10)
				З умов незадовільної мотивації (11)
				З причин систематичного невиконання плану (12)
				З інших причин (13)
	Припинення роботи позаштатного агента за нез'ясованих обставин (14)			
	кваліфікація	Оцінка знань за посадою при впровадженні нових страхових продуктів (15)		
			Помилки в роботі	Технічні та з причин неувважності (16) З причин складності заповнення документів (17) З ознаками шахрайства з боку продавця чи страхувальника (18)
			Відсутня (19) Не виконується (20) Виконується, проте результат незадовільний (21)	
	Функція контролю та підвищення кваліфікації	Процедура входження в посаду		Проведення переговорів разом з наставником (22) Контроль кількості проведених зустрічей (23) Контроль "лійки продажів" (контакти/зустрічі/презентації/укладені договори) (24)
			Поточний контроль роботи	Не ведеться (25) Ведеться неякісно (26)
		Щотижневий регламент "Звітність – планування-навчання"		

(1)* – цифра в дужках вказує порядковий номер кінцевого чинника – того, що останній при розчленуванні фактора

Таблиця 2. Чотири рівні впливових чинників в розбудові агентської мережі страховика (за фактором першого рівня – "бізнес-процес")

Рівні впливових факторів				
Перший	Другий	Третій	Четвертий	
бізнес-процес	Андеррайтинг	Надання достатніх лімітів	Дотримання термінів процедури надання лімітів Пролонгація лімітів	
		Невикористання наданих лімітів з андеррайтингу		З причин низької кваліфікації З причин відсутності клієнтів по відповідних договорах страхування
			Перевищення наданих лімітів	Навмисне Несвідоме Повторне одним і тим же продавцем
		Робота з бланками полісів, заяв, анкет тощо	Перебої з забезпеченням	
			Втрати в офісі Втрати з ознаками шахрайства	
		Звіт-ність	Порушення термінів	
	Помилки в звітах			
	Консультаційне забезпечення страхових агентів фахівцями центрального офісу	Порушення процедури		
		Нарікання на якість	Незадовільна компетенція фахівців Нечемність в спілкуванні	
	Внутрішні корпоративні стандарти по бізнес-процесу	Не встановлені		
		Не виконуються	Ігнорування персоналом Ускладнення в реалізації З інших причин	
		Гірші ніж в інших страхових компаніях		В страхових компаніях з числа перших 20-ти в рейтингу держави В страхових компаніях, що не входять в групу лідерів В місцевих регіональних підрозділах інших страхових компаній

(1)* – цифра в дужках вказує порядковий номер кінцевого чинника – того, що останній при розчленуванні фактора

Таблиця 3. Чотири рівні впливових чинників в розбудові агентської мережі страховика (за фактором першого рівня – "мотивація")

Рівні впливових факторів			
Перший	Другий	Третій	Четвертий
Мо мотивація тивація	Матеріальна	Умови гірші, ніж в інших страхових компаніях	За розміром комісійної винагороди За системою визначення За бонусними надбавками
		Порушення встановлених умов мотивації за розміром	З боку центрального офісу З боку керівників регіональних підрозділів З інших причин
		Порушення встановлених умов мотивації за термінами	З боку центрального офісу Керівниками регіональних підрозділів З інших причин
	Не матеріальна	Відсутня	Процедура не встановлена Процедура не виконується Бюджет не визначено
		Ведеться нерівномірно між підрозділами в агентській мережі	З вини центрального офісу З вини керівників регіональних підрозділів З інших причин
		Застосовується нерегулярно	
	Невдоволення страхових агентів	З системою мотивації	
		З розмірами	
		З процедурою	

(1)* – цифра в дужках вказує порядковий номер кінцевого чинника – того, що останній при розчленуванні фактора.

Таблиця 4. Чотири рівні впливових чинників в розбудові агентської мережі страховика (за фактором першого рівня – "врегулювання страхових подій")

Рівні впливових факторів			
Перший	Другий	Третій	Четвертий
Врегулювання страхових подій	Процедура	Не визначена	Підрозділом врегулювання центрального офісу Бухгалтерією центрального офісу Службами врегулювання регіональних підрозділів З інших причин
		Не виконується	За термінами За встановленою кількістю документів для складання страхового акту З інших причин
		Незадовільна	Незадовільний рівень компетенції Зволікання в часі Неодноразове перенесення термінів в прийнятті рішень
	Сервіс при обслуговуванні клієнтів	З боку аварійних комісарів	Незадовільний рівень компетенції Зволікання в часі
		З боку фахівців, що представляють компанію в спілкуванні з клієнтом	Незадовільний рівень компетенції Зволікання в часі Нечемне спілкування
		З боку фахівців бухгалтерії	Зволікання в часі Нечемне спілкування
		За іншими факторами	
	Діяльність ко-	Доступність	По лініях комунікації (телефон, факс, електронна пошта та ін.) В часі (розпорядок роботи, оперативність прийняття рішень)

(1)* – цифра в дужках вказує порядковий номер кінцевого чинника – того, що останній при розчленуванні фактора

Таблиця 5. Чотири рівні впливових чинників в розбудові агентської мережі страховика (за фактором першого рівня – "матеріально-технічне забезпечення страхового агента")

Рівні впливових факторів			
Перший	Другий	Третій	Четвертий
Матеріально-технічне забезпечення страхового агента	Зв'язок та комунікації	Проблеми в транспортному сполученні при виконанні службових обов'язків	Невизначений порядок, відсутність чи незадовільне фінансування Перебої в роботі громадського транспорту Невизначений порядок використання службового транспорту чи оренди Недостатньо засобів зв'язку
		Проблеми в роботі корпоративної електронної пошти	Не встановлені ліміти забезпечення засобами комунікації (ПК, фінансування використання Інтернету, факс тощо) Незадовільна робота засобів зв'язку
		Проблеми в роботі мобільного зв'язку	
	Офісні приміщення	Не встановлений порядок придбання чи оренди	Площею Умеблюванням Доступом до користування за службовими потребами клієнта
		Недостатнє забезпечення	Стаціонарна зовнішня Пересувна Офісна
		Незадовільна реклама	
	Кейс страхового агента	Відсутній	
		Не встановлений порядок надання та використання	
		Недостатня кількість Незадовільна якість	
	Рекламні матеріали	Відсутні чи недостатня кількість	Друкованої продукції по окремих страхових продуктах Дрібноформатної продукції Текстових блоків для використання в місцевих ЗМІ Друкованої продукції довготривалого користування Сувенірної продукції
Не встановлені бюджети для використання в регіональних підрозділах			

(1)* – цифра в дужках вказує порядковий номер кінцевого чинника – того, що останній при розчленуванні фактора

Таблиця 6. Кількісна структура факторів і чинників в розбудові агентської мережі страховика

Рівень	Фактори та чинники				
	Персонал	Бізнес-процес	Мотивація	Врегулювання страхових подій	Матеріально-технічне забезпечення страхового агента
1					
2	4	5	3	3	4
3	13	13	9	8	12
4	20	15	15	17	17

1. В страховій компанії протягом 3-6 місяців уповноваженим структурним підрозділом, яким, наприклад, може бути відділ оптимізації бізнес-процесу, або центр обслуговування внутрішніх клієнтів, ведеться статистичний облік кількості виявлених проявів чи збоїв, визначених в діаграмі Ісікава (рис.1).

2. Визначається фактор першого рівня, що набрав найбільшу кількість проявів.

3. По цьому фактору на горизонтальній осі системи координат відкладаються кінцеві складові чинники, тобто ті, що в ранзі є останніми, і далі не розчленовуються. Визначення відбувається в порядку від більшого до меншого за числом проявів. В наведеному прикладі по фактору "Персонал" таких кінцевих чинників 26.

4. На вертикальній осі відображаються дані по кількості виявлених проявів.

5. Із загальної кількості виявлених проявів по даному фактору першого рівня X визначається кількість проявів N, що складають біля 20-ти відсотків.

6. Визначаються чинники, починаючи з найбільшого за кількістю проявів, що за сумою проявів становлять біля 20 %. Вони і визначають ті пріоритетні завдання, вирішення яких на 80 % усуне проблему, або забезпечить розбудову агентської мережі по даному фактору першого рівня.

7. Далі в такому ж порядку опрацьовується другий за кількістю проявів фактор першого рівня. І т.д.

Викладений комплексний метод може бути використаний не лише в процесі розбудови агентської мережі страховика, а також для аналізу і підвищення ефективності роботи в інших стратегічних напрямках розвитку, чи етапах бізнес-процесу, наприклад, в системі андеррайтингу, врегулювання, сервісному обслуговуванні внутрішніх та зовнішніх клієнтів.

1. Звіт про роботу Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України за 2007 рік. року / К.: Україна-BUSINESS, 2008 – № 43(870) С.5-7. 2. Рынок рискованого страхування за 1 кв.2008 г. / К.: Insurance TOP, Изд.: Украинский научно-исследовательский институт "Права и экономических исследований", 2008 – № 2 (22) С.26-44. 3. R.Holly. Metamorfozy agenta / Warszawa: ASEKURACJA&RE, 1998 – № 12, 56-57. 4. Информационный бюллетень по курсу BZR654 (13/май 2001) [Электронный ресурс] / Новиков К. Диаграмма Исикавы. – http://www.ou-link.ru /654/bulletin_654_13/diagr.htm. 5. Кук С. Клиент в фокусе: Как поместить интересы клиента в центр внимания вашей организации / Пер. с англ. – Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2004. – 272 с.

Надійшла до редколегії: 9.12.2008

Р.В. Пікус, канд. екон. наук, доц.,
О.М. Лобова, студ.

СТРАХУВАННЯ ЕКОЛОГІЧНИХ РИЗИКІВ В УКРАЇНІ

В статті визначено зміст та основні завдання екологічного страхування в суспільстві та економіці, проаналізовано його зарубіжний досвід та стан в Україні, визначено перспективи розвитку екологічного страхування.

The article defines the meaning and major tasks for ecological insurance in the society and economy. Its international experience and status in Ukraine is analyzed, a prospect for development of ecological insurance is determined.

У новому тисячолітті проблема стану довкілля є однією з найгостріших і найболючіших проблем людства в цілому та нашої країни зокрема. У природне середовище потрапляє все більше забруднюючих речовин. Україна знаходиться на одному з перших місць у світі за кількістю джерел відходів.

Наявність в Україні розвиненої промисловості, висока її концентрація в окремих регіонах, великі промислові комплекси, більшість з яких потенційно небезпечні, концентрація на них агрегатів та установ великої потужності, розвинута мережа транспортних комунікацій – усе це збільшує вірогідність виникнення аварійних забруднень довкілля, які несуть загрозу для людини, економіки і навколишнього природного середовища.

Щорічно вітчизняні підприємства "видають" близько 2,5 – 3 мільйони тонн відходів 1-го, найвищого, класу небезпеки (за євростандартами). Кількість підприємств, на яких накопичуються або використовуються небезпечні відходи, перевищує 2500. На території України вже накопичилося близько 27 мільярдів тонн різних відходів, які займають понад 160 тисяч гектарів землі. Крім того, щорічно з'являються пре-

цеденти ввезення іноземних відходів на територію України. Така кількість відходів з однієї сторони сприяє стрімкому розвитку підприємств, які займаються переробкою цих відходів, а з іншої – техногенна небезпека на більшості підприємств зумовлює виникнення екологічних проблем, пов'язаних із забрудненням довкілля відходами виробництва [12].

Інтеграція України в світове економічне співтовариство диктує необхідність переходу до нових принципів регулювання природоохоронної діяльності та розробки нормативно-правової системи, спрямованої на зниження масштабів промислового забруднення довкілля. Досвід розвинених країн свідчить, що найбільш ефективним інструментом екологічної політики та гарантій безпеки життєдіяльності людей, є використання ринкових механізмів захисту здоров'я громадян та навколишнього середовища. Фінансування витрат по ліквідації наслідків аварій і надзвичайних ситуацій за рахунок коштів бюджету не забезпечує ефективності природоохоронних програм. Це обумовлює потреби пошуку та мобілізації принципово інших джерел компенсації заподіяної шкоди.