

Галушак В.В.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри фундаментальних та спеціальних дисциплін
*Чортківського навчально-наукового інституту підприємництва і бізнесу
Тернопільського національного економічного університету*

АВТОМАТИЗОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В СТРАХОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Страховання є одним із найдинамічніших секторів фінансового ринку, призначених для подолання й відшкодування різного роду втрат та збитків в результаті непередбачених подій. Саме страховання є тією системою економіко-правових відносин, що дає змогу, з одного боку, захистити підприємство і добробут людей, з іншого – принести дохід від страхової діяльності та інвестицій тимчасово вільних коштів в цінні папери, банківські депозити й ін. Відтак, об'єктом купівлі-продажу на страховому ринку виступає страховий захист, який і формує попит й пропозицію на нього.

Всі успішні компанії страхового ринку вже досягли в тій чи іншій мірі високого професіоналізму безпосередньо при здійсненні страхових операцій, тому саме тепер успіх страховика багато в чому визначається його технологічною оснащеністю. Адже саме від рівня технічного забезпечення компанії залежить швидкість та якість обробки інформації, яка щоразу збільшується. Отже, зростає і рівень обслуговування клієнтів. Особливо актуально це тоді, коли компанія обслуговує масовий потік клієнтів – сотні тисяч, навіть мільйони в рік.

Прийняття Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» від 01.01.2005 р. багато в чому сприяло тому, що стан страхового бізнесу сьогодні характеризується високою динамікою [1]. Зросла конкуренція, збільшилася кількість контролюючих органів, динамічно змінюється законодавство, страховий бізнес активно поширився у регіони країни. А все це зумовлює виникнення цілого ряду проблем у страхових компаній: збільшення обсягу представленої регламентованої звітності; забезпечення оперативного збору і

аналізу даних про діяльність своїх філій та представництв в регіонах; значне зростання клієнтської бази й необхідність аналізу її переваг для просування своїх страхових продуктів; аналіз збитковості в різних розрізах; аналіз рентабельності існуючих каналів продажів.

У зв'язку з цим постає потреба у створенні або модернізації корпоративних інформаційних систем. Адже особливістю страхової справи, що впливає на процеси комп'ютеризації, є наявність значної кількості філій і представництв, необхідність складання відповідної звітності, контролю численних виконавців й ін. Саме тому оптимальним результатом роботи з розвитку автоматизованих інформаційних систем у страховій компанії є впровадження такої системи, яка охопить всі завдання обліку, планування, контролю та регулювання страхових операцій з відповідним захистом страхової інформації на всіх етапах. Перехід до таких інтегрованих систем є якісним: він змінює характер та якість управління, мислення менеджерів, в яких формуються нові уявлення та пріоритети, інформація перетворюється в один із важливих та реально доступних ресурсів компанії [2].

В даний час більшість інформаційних процедур, що виконуються в страхових компаніях, ґрунтуються на автоматизованих інформаційних технологіях, які здійснюють в комплексі завдання бухгалтерської, фінансової, страхової та інших видів діяльності. Це дозволяє зменшити обсяг рутинних розрахунків й знизити їх трудомісткість, прискорити отримання результативних відомостей, забезпечити інформаційну безпеку страхових компаній та їх клієнтів. Застосування інформаційних технологій у процесі планування і управління діяльністю страхових компаній може використовуватися не тільки для обробки великих і взаємопов'язаних даних, але також для їх аналізу та обґрунтувань варіантів управлінських рішень. Адже високі вимоги до точності і достовірності інформації, ефективний аналіз фінансового стану страхової фірми і клієнтів – основні причини, які спонукають до автоматизації страхового бізнесу.

До сучасних автоматизованих інформаційних систем страхових компаній ставляться такі вимоги:

1. Ефективна обробка даних. Важливими факторами успіху є доступність і якість страхових послуг, які надають страхові компанії. Велике значення має їх доступність широкому колу клієнтів, враховуючи віддаленість опрацювання даних при мінімальних затратах на супровід та адміністрування комп'ютерних мереж. І тільки та інформацію, що відповідає вимогам повноти, своєчасності, актуальності, достовірності й доступності повинні надати інформаційні системи усім зацікавленим особам.

2. Гнучкість і повнота функціональної структури АІС – є основою для управління.

3. Масштабовність АІС. Страхові компанії зацікавлені у розширенні числа клієнтів, зміцненні свого фінансово-господарського становища. Масштабовність АІС обумовлена збільшенням числа функцій управління, зростанням їх складності, підвищенням обсягів збережених і оброблюваних даних.

4. Інтелектуальні методи підтримки інформаційної системи. Аналітичні та стратегічні процедури набувають все більшого значення у страхових компаніях. Наприклад, моделювання нормативів тарифних ставок, методики актуарних розрахунків й ін.

5. Відкритість АІС, яка має забезпечити модифікацію і розвиток системи, можливість адаптації до постійно змінюваних вимог бізнес-сфери страхування [8, с. 89].

А основною метою АІС страхових компаній є забезпечення такого рівня управління діяльністю компанії, за якою комплексно реалізуються такі завдання (рис.1):



Рис. 1. Основні завдання автоматизованих інформаційних систем страхових компаній

Технологія розробки програмного забезпечення АІС страхових компаній характеризується використанням об'єктно-орієнтованого підходу до проектування АІС, універсальних засобів розробки, кращих зарубіжних систем, які зарекомендували себе на ринку страхування та світового досвіду. Страховикам також необхідно орієнтуватися у різноманітності інформаційних систем, призначених для страхування. Тому для кращого поділу інформаційних систем використовують такі критерії:

- 1) чи розроблялася інформаційна система для конкретної страхової компанії, або чи була спочатку розрахована на тиражування на страховому ринку;
- 2) чи розроблялася дана система з розрахунку на український та європейський страхові ринки;
- 3) чи інформаційна система вузькоспеціалізована (страхова), або чи була створена на основі універсального ядра поширеною ERP-системою.

За першим критерієм інформаційні системи можна розділити на тиражовані й унікальні. Переваги тиражованої системи: менша підсумкова вартість купівлі та володіння, тому що система розробляється й підтримується на гроші декількох компаній. Тут варто враховувати, що правило поширюється тільки на інформаційні системи, які широко представлені на ринку. Для тиражованих інформаційних систем існує можливість використання досвіду інших компаній, що використовують дану систему. Розробник, супроводжуючи свою інформаційну систему, аналізує запити своїх користувачів і включає найцікавіші ідеї в наступний варіант. А користувач унікальної системи знаходиться за «завісою» і змушений користуватися тільки своїми ідеями. Недоліками тиражованих інформаційних систем є необхідність адаптації системи під специфіку конкретної страхової компанії. Ризик полягає у тому, що ця адаптація неможлива через технологічні особливості систем, наявність «непотрібної» функціональності, яка розроблялася під особливості інших клієнтів [5].

Переваги унікальної інформаційної системи: відповідність поточним потребам страхової компанії при правильній організації проекту розробки та підтримки страхової автоматизованої системи, контроль над процесом розробки. Страхова компанія може бути впевнена, що її потреби в автоматизації будуть вирішені відразу, а не поставлені в чергу. Особливістю недоліків є те, що існує залежність від команди розробників та ризик, що в якийсь момент інформаційну систему не буде кому підтримувати; необхідність зовнішнього і жорсткого контролю за процесом розробки з боку менеджменту страхової компанії.

За другим критерієм слід відзначити надійність вітчизняних інформаційних систем: менша вартість впровадження та найкраща «зрозумілість користувачам». У свою чергу, недоліком українських розробників інформаційних систем є скромніші фінансові та організаційні можливості щодо створення таких програм. Це призводить до проблеми з якістю та технологічним відставанням. Через менші фінансові можливості

вітчизняні системи, як правило, розвиваються повільніше і користувачі протягом якогось часу ризикують залишитися наодинці з «морально застарілою» інформаційною системою.

Для реалізації сучасних страхових ІС створена компанія «Українські страхові інформаційні системи». Основний продукт компанії, яка є лідером у цьому напрямі, – Insurance Company, вона охоплює усі аспекти обліку страхової інформації й забезпечує менеджмент клієнтів, моніторинг взаємодії з клієнтом, менеджмент об'єктів та договорів, менеджмент комісійних винагород агентів та посередників, менеджмент врегулювання збитків, моніторинг та контроль страхування у наочних для керівництва формах [7, с. 56].

Перевагою європейських систем є можливість використання досвіду західного страхового ринку. Як правило, впровадження західної автоматизованої інформаційної системи збільшує інвестиційну привабливість компанії. А недоліком застосування західних систем є її нелокалізованість. Поняття «локалізації» для українського ринку широке і вимагає приведення інформаційної системи до вимог українського законодавства. При виборі західної інформаційної системи необхідно звертати увагу на розробника-партнера в Україні, який займається локалізацією, і на наявність представництва постачальника в Україні.

Слід також брати до уваги розмір страхової компанії на 2-5 річну перспективу. Невеликим страховим компаніям краще підходять інформаційні системи українських розробників через меншу вартість і меншу критичність інформаційних технологій для бізнесу в цілому, а для великих компаній – західні, бо ризики використання вітчизняних інформаційних систем стають занадто великими.

Прогресивні компанії переходять у своїй роботі на CRM-системи. Це технологія, яка дозволяє (рис.2):

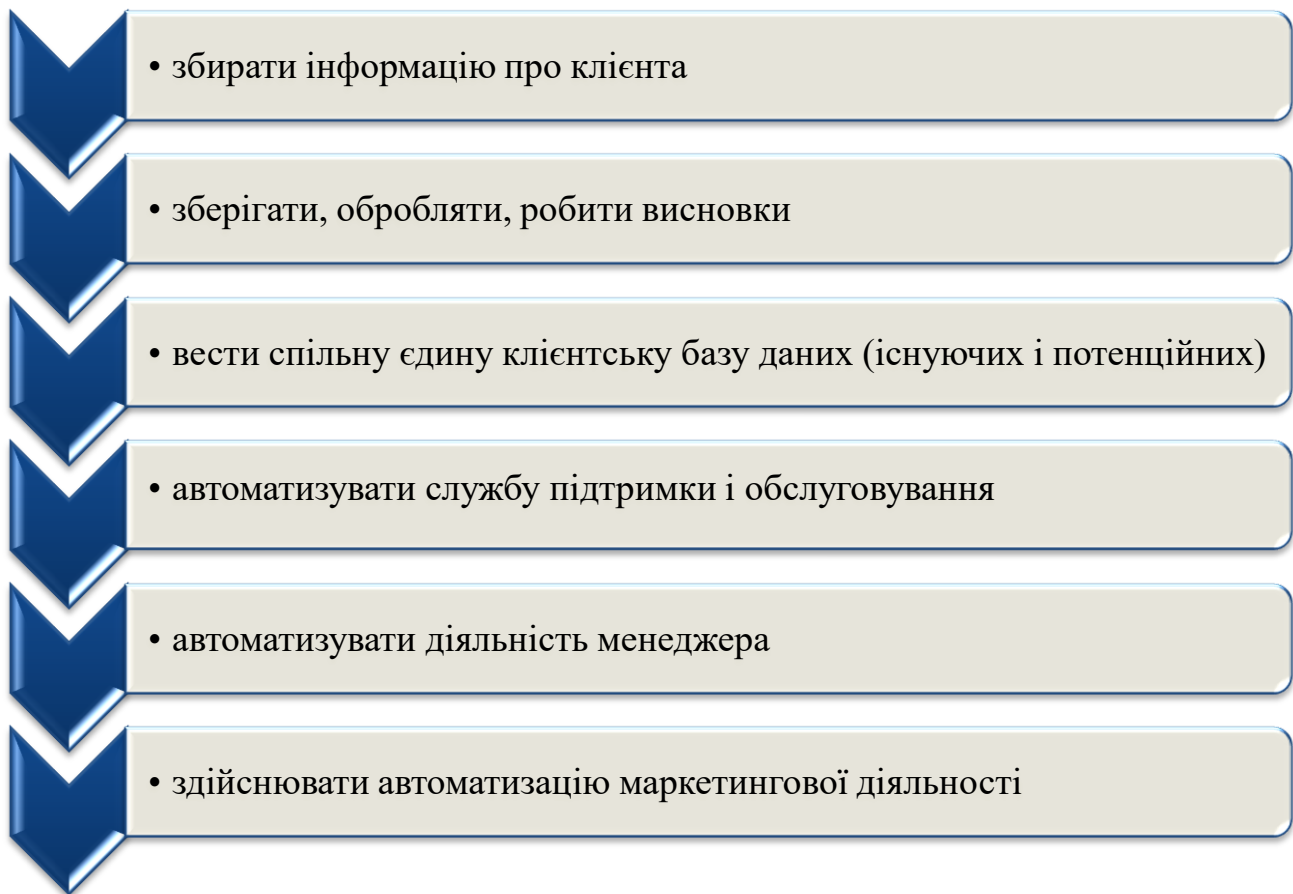


Рис.2. Можливості CRM-системи щодо цільового її використання

У таких компаніях швидко зростає роль і значення маркетингу, вони орієнтуються на роботу з клієнтом. Маркетингова структура страхової компанії стає своєрідним центром інформації, куди надходять усі дані.

За третім критерієм можна виділити спеціалізовані та універсальні АІТ.

На ринку представлена велика кількість спеціалізованих систем для страхових компаній, які пропонують користувачам автоматизувати тільки галузеву частину бізнесу, а для бухгалтерського обліку, управління взаємовідносинами з клієнтами використовувати інші системи. У той же час з'явилося кілька пропозицій на базі класичних систем автоматизації підприємства, так звані ERP-системи, з допрацьованими страховими модулями. Перевагою спеціалізованих систем є краща функціональність. Через те, що системи розроблялися для автоматизації страхового бізнесу, то функціональність у них більша, ніж у відповідних модулів ERP-систем. Недоліками таких систем є необхідність інтеграції з іншими інформаційними системами. Це здорожує проект автоматизації й збільшує трудомісткість

подальшого супроводу системи. Розробники ERP-систем вкладають багато коштів в технологічність системи, засоби розробки нової функціональності. Розробники ж спеціалізованих інформаційних систем мають набагато скромніші бюджети на розвиток технологічності платформи розробки. Отже, спеціалізовані інформаційні системи слід вибирати, якщо пропоновані комплексні системи принципово не влаштовують з точки зору страхової або фінансової функціональності. Перевагами універсальних ERP-систем є комплексність вирішення. Впровадивши страхову автоматизовану систему, користувач отримує відразу страховий та фінансовий облік і автоматизацію управління взаємовідносин з клієнтами. На базі ERP-систем можна одночасно працювати з усіма даними. Користувач гарантований від розбіжності даних, що ймовірно при використанні різних систем автоматизації страхового і фінансового обліку, але він не має права вибору в питаннях кращої фінансової системи [5].

При виборі інформаційної системи слід звернути увагу на наступне:

1. Надійність виробника і компанії, яка буде впроваджувати інформаційну систему.
2. Достатність ресурсів у компанії інтегратора.
3. Організацію служби підтримки обраної системи.
4. Наявність у розробника чітких планів розвитку автоматизованої системи.
5. Досвід роботи на вітчизняному страховому ринку.

А неефективності вибору комплексних автоматизованих страхових систем сприяють такі найхарактерніші помилки: вибір інформаційної системи здійснюється до визначення стратегії роботи страхової компанії на ринку; рішення про підбір інформаційної системи приймається до формування команди основних користувачів й ІТ-підрозділу, в результаті чого змінюються вимоги до системи; надмірно поглиблене порівняння функціональності вибраних систем, тоді як основу повинна складати оцінка їх реальних можливостей і ризиків на етапах впровадження та експлуатації; чітке розуміння

ступеня необхідної інтеграції між собою всіх вхідних систем окремо, що в цілому складають комплексну інформаційну систему.

Повна технологія страхування передбачає опрацювання великих і взаємопов'язаних даних: страхових полісів; брокерських договорів; договорів страхування і перестраховування; касових ордерів і бухгалтерських проводок; документів із зарплати страхових представників; платіжних доручень; актів про страхові випадки; заяв на виплату страхового відшкодування й т.д. Накопичення й обробка інформації відбувається в різних підрозділах і службах страхової компанії: бухгалтерії, відділах – фінансово-економічному, власників полісів, виплат, перестраховування, кадрів, агентствах та ін. Автоматизовані інформаційні технології ефективні й рентабельні при існуванні досить усталеного діловодства:

- форми всіх первинних та звітних документів, пов'язаних зі страхуванням (заява на страхування, поліс, договір страхування, акт про страховий випадок, види рахунків прибутків і збитків бухгалтерського балансу) повинні бути розроблені й затверджені з розрахунком на використання протягом досить тривалого часу;
- всі робочі процедури повинні бути налагоджені і документально оформлені у вигляді правил, інструкцій і положень;
- в інструкціях повинні бути описані шляхи та умови руху всіх документів, а якщо це документи фінансового характеру, то і рух грошей;
- повинна бути розроблена система автоматизованого документообігу, що включає перелік обов'язкових функцій: реєстрація документів; розробка і зберігання документів в електронному вигляді; направлення документів на розгляд та виконання; контроль проходження та виконання документів; пошук документів за різними параметрами; введення, підтримка і зберігання будь-яких типів документів (в тому числі, і мультимедіа, аудіо, відео-графіка); захист від несанкціонованого доступу та управління поділом прав, доступу до документів [8, с. 102].

Можливе також виконання й інших функцій роботи з документами, специфічних для страхових компаній. Розробка ефективної автоматизованої інформаційної технології страхової компанії стає практично неможливою, якщо ця робота не проведена і в документообігу відсутній порядок.

Необхідність мати повну базу даних по всіх договорах компанії за максимально тривалий період є основною особливістю організації інформаційного забезпечення страхової компанії. Це пов'язано з тим, що при укладенні нового договору з клієнтом необхідна повна інформація про його попередні договори (наявність і характер виплат) і забезпечення перегляду всіх пов'язаних з цими випадками документів. В базі даних така інформація повинна зберігатися і постійно оновлюватися й відразу після запиту її треба отримувати. Чим більша страхова організація, тим більша кількість оброблюваних і збережених даних. Система управління базами даних (СУБД) повинна забезпечувати ефективну роботу та зберігання досить великих обсягів даних (сотні тисяч і мільйони записів). Сучасні інформаційні системи обробляють не тільки текстові документи та їх реквізити, а й дані інших типів, наприклад, зразки документів у вигляді зображення, аудіо- та мультимедіа- дані. СУБД повинна дозволяти зберігати всю інформацію безпосередньо в базі даних, що дає можливість обробляти вхідні документи у вигляді оригіналу. Лише при переїзді страховика, або коли страховик – велика організація та її підрозділи розташовані в більш, ніж в одному регіоні, виникає необхідність запитів інформації з усієї бази компанії.

Отже, страхування є одним з найбільш інформаційно насичених та інформаційно залежних видів бізнесу, і саме впровадження у страхування ефективної автоматизованої інформаційної системи є переконливим фактором ділового успіху та одним з ключових елементів стратегії розвитку страхових компаній. Застосування нових інформаційних технологій є важливою умовою для досягнення страховими компаніями лідируючих позицій на ринку.

Література

1. Закон України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» / (із змінами, внесеними згідно із Законами N 766-VIII (766-19)) від 10.11.2015. – ВВР. – 2015. – N 52. – ст.482.

2. Автоматизація обробки інформації в страховій сфері: [Електронний ресурс]. – Джерело доступу: http://constantinemf.blogspot.ru/2010/01/blog-post_24.html

3. Інформаційні системи і технології у фінансових установах: [навч. посіб.] / А.В.Олійник, В.М. Шацька. – Львів: «Новий Світ-2000», 2006 – 436 с.

4. Інформаційні системи та технології у фінансових установах: [конспект лекцій] / [укл.: О.О. Захаркін, М.Ю. Абрамчук, М.А. Деркач]. – Суми: Вид-во СумДУ, 2007. – 80с.

5. Ліщук С.А. Застосування інформаційних технологій у страхуванні / [С.А.Ліщук, Я.В.Черниш, М.М.Семеренко]. – [Електронний ресурс]. – Джерело доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=29888>

6. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: [навч. посіб.] / О.Б. Моргулець. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/19640805/menedzhment/menedzhment_u_sferi_poslug

7. Одинець В. А. Інформаційні системи та технології у фінансових установах: [навч. посіб.] / [В.А. Одинець, В.Ю. Свириденко, Л.В. Дубчак]; Державна фіскальна служба України, Університет ДФС України. – Ірпінь, 2016. – 410 с. – (Серія «Податкова та митна справа в Україні», т. 55).

8. Сокиринська І. Г. Страховий менеджмент [навч. посіб.] / [І.Г.Сокиринська, Т.О.Журавльова, І.Г.Аберніхіна]. – Дніпропетровськ: Пороги, 2016. – 300с.

9. Ткаченко Н.В. Управління взаємовідносинами з клієнтами – фактор успішної діяльності страховика/ Н.В. Ткаченко // Вісник Української академії банківської справи. – №3(35). – 2013. – С.88-94.