

Секція: Математичні методи, моделі та інформаційні технології в економіці

Галушак В.В.

к.е.н., доцент,

*доцент кафедри фундаментальних та спеціальних дисциплін
Чортківський навчально-науковий інститут підприємництва і бізнесу*

Тернопільський національний економічний університет

м. Чортків, Україна

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ СТРАХУВАННЯ – РУШІЙНА СИЛА СТРАХОВИКА У ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ

В даний час більшість інформаційних процедур, що виконуються в страхових компаніях, ґрунтуються на автоматизованих інформаційних технологіях. Це дозволяє зменшити обсяг рутинних розрахунків й знизити їх трудомісткість, забезпечити інформаційну безпеку страхових компаній та їх клієнтів. Саме тому на сучасному ринку інформаційні технології страхування є тією рушійною силою, яка дозволяє страховим компаніям успішно взаємодіяти із найвимогливішими клієнтами. Близько 91% аналітиків страхової галузі вважають, що використання технологій є критично важливим для діяльності страхових компаній. У той же час більше половини з них оцінюють поточний рівень технологій, які використовуються страховиками, як «низький» або «який потребує поліпшення» [5]. Розвиток йде в таких напрямках, як робота з клієнтами, застосування аналітичних інструментів, використання соціальних мереж і мобільних пристроїв. Але тільки 44% компаній застосовують розсилку нових пропозицій клієнтам через мобільні пристрої, тоді як аналогічну операція через Інтернет виконують 73% компаній. Тому страховим компаніям слід звернути увагу на соціальні мережі, як відносно недорогий інструмент для маркетингу страхових послуг і ефективного контакту, в першу чергу, з молодіжною аудиторією.

Існують різні види організаційних форм використання техніки в автоматизованій інформаційній системі страхової компанії:

1. Автономні автоматизовані робочі місця (АРМ). Кожне автономне АРМ

орієнтоване на окремих агентів, що займаються оформленням нових договорів чи ведуть розрахунки із страхування життя, або формують страховий портфель.

2. Комплекс взаємопов'язаних АРМ, що функціонують на базі комп'ютерної мережі на єдиній інформаційній базі. Інформаційна система страхової діяльності підтримує функції основної діяльності (страхування) і допоміжні функції управління (бухгалтерський облік, фінансовий аналіз, управління кадрами й ін.).

3. Корпоративна інформаційна система страхової діяльності (ІССД) (рис.3).

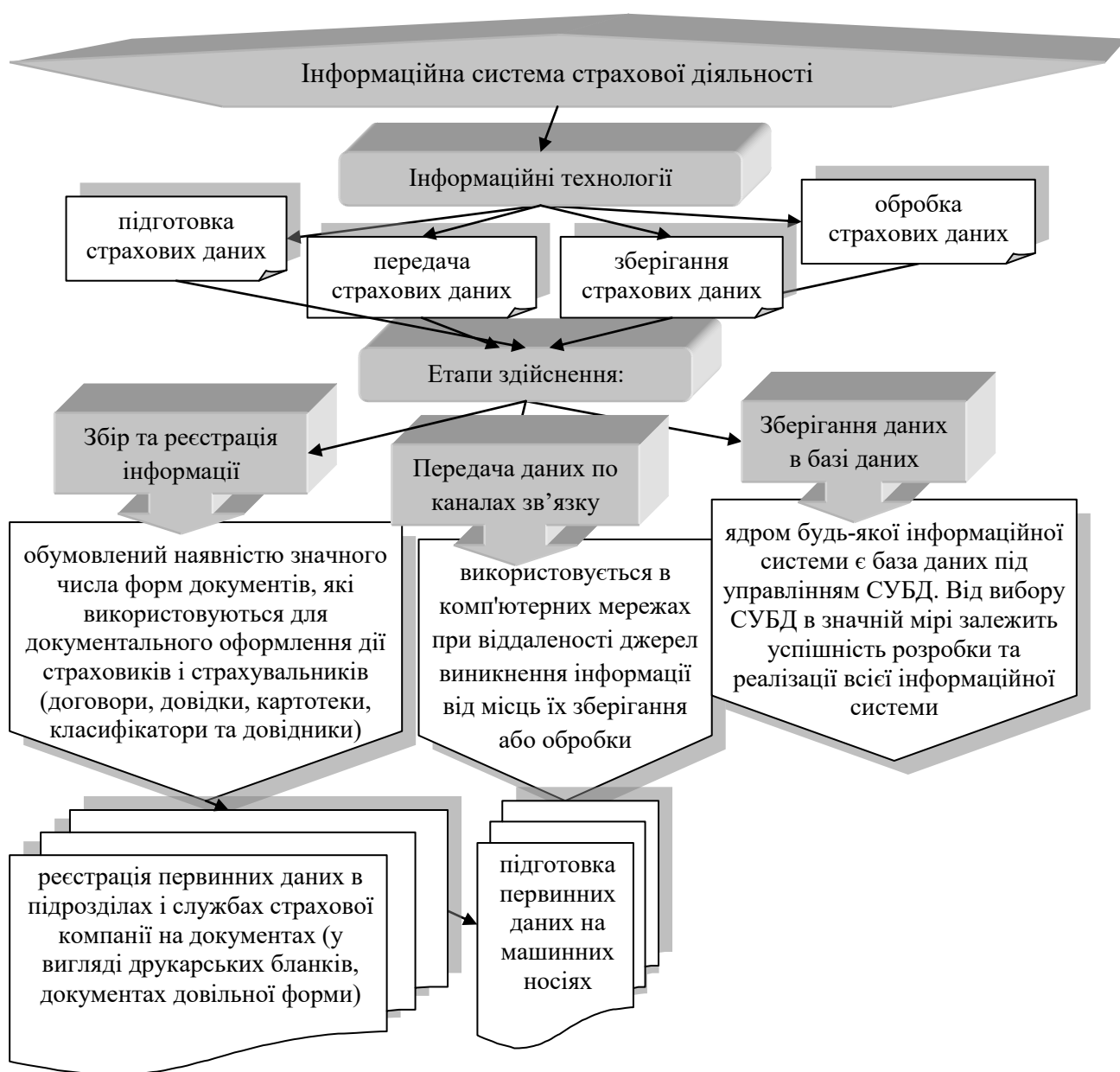


Рис. 3. Основні засади створення ІССД

Зростання масштабів діяльності і підвищення вимог до ефективності управління та організації страхового бізнесу – причини створення ІССД, характерними рисами якої є: перехід до розподіленої обробки даних (використання комп'ютерних мереж, вихід в Інтернет); застосування різних обчислювальних машин – сервери, робочі станції, ноутбуки (апаратна); інтеграція програмних засобів обробки даних; розширення функцій автоматизації управління; створення і ведення інтегрованої бази даних – основи єдиного інформаційного простору для прийняття управлінських рішень; використання інтелектуальних методів вирішення завдань (статистичне прогнозування, математичне моделювання, оперативна обробка аналітичної інформації, системи штучного інтелекту й ін.).

В Україні значення цифрових та інформаційних технологій в страховій галузі зросло за останні роки. Цифрові технології набули широкого поширення як засобу комунікації з клієнтом для нагадування про пролонгацію договору, надання інформації про статус збитку або пропозиції продукту. Однак, в продажах і дистрибуції страхових послуг застосування цифрових технологій досі обмежене. Це обумовлено, з одного боку, необхідністю підтримувати паперовий документообіг з клієнтами та страховими посередниками, з іншого – пояснюється структурою каналів продажів, де частка прямих продажів, в тому числі і за допомогою Інтернету чи інших ІТ-технологій, залишається на низькому рівні. Проте, помітне зростання професіоналізму і компетентності менеджменту вітчизняних страхових компаній, розуміння необхідності автоматизації та якості постановки її цілей і завдань. Розширюється число офіційних документів, що регулюють ті чи інші сфери діяльності страхових компаній – правила страхування, величину і порядок розміщення страхових резервів, бухгалтерську й страхову звітність. Це створює передумови для поступової уніфікації технологій роботи вітчизняних страхових компаній. Використання додатків клієнт-сервер дає можливість досить швидко створювати і впроваджувати інтегровані системи страхової діяльності силами порівняно невеликих колективів висококваліфікованих розробників [2, с. 45].

Саме тому, можна виділити три рівні баз даних, де зберігається інформація страховика:

1. Центрального офісу – містить інформацію по всій фірмі.
2. Регіонального філіалу – містить інформацію тільки по даному регіону.
3. Відділення – містять всі дані охопленої території.

Центральний офіс страхової фірми, або головна організація, як правило, має одну або кілька високошвидкісних локальних обчислювальних мереж (ЛВС), об'єднаних між собою через високопродуктивні мости або маршрутизатори. Тут використовують потужні обчислювальні ресурси, файлові сервери, систему централізованого моніторингу і управління як локальними, так і віддаленими мережними пристроями філій, систему управління базами даних й ін. Регіональні офіси страхової компанії (філії) – масштабні організації, нерідко оснащені власними великими ЛВС і потужними обчислювальними системами, що мають гарантовано надійний й досить швидкісний зв'язок. Представництва або агентство страхової компанії найчастіше оснащується одним або декількома комп'ютерами. Зв'язок з відділеннями відбувається по мірі необхідності й забезпечується протягом усього дня [3].

Також важливий подальший розвиток Інтернет-страхування (або он-лайн страхування), яке є взаємодією між страховою компанією і клієнтом для продажу страхового продукту та його обслуговування через Інтернет. В Internet-страхуванні передбачається повне отримання клієнтом інформації і спілкування з компанією через віртуальний офіс в Internet, заповнення клієнтом Web-форм, складання договору і отримання полісу через електронну пошту.

На відміну від класичної форми, страхування он-лайн має ряд переваг: доступ 24 години на добу, оформлення документів за кілька хвилин, тому більшість людей в світі віддають перевагу он-лайн страхуванню. Наприклад, понад 75% британців купують страховку за допомогою телефону або мережі Інтернет, у Франції цей показник наблизився до 60% від загального числа місцевих жителів [4]. За допомогою он-лайн-калькуляторів можна розрахувати вартість страхових послуг і знайти найвигідніший варіант страхування ОСЦПВ,

КАСКО, квартири, заміського будинку, розрахувати вартість поліса ДМС або страхування при виїзді за кордон. Он-лайн страхування дозволяє оплачувати внески за полісами КАСКО, купувати в розстрочку, оплатити франшизу по каско, що особливо актуально при віддаленому врегулюванні, дізнатися статус врегулювання збитку [5]. Також сьогодні з'явилися нові види послуг Internet-страхування ризиків: наслідки кіберзлочинності; виведення з ладу інформаційних мереж; порушення цілісності бази даних і прикладних систем; різні види відповідальності (наприклад, за недоброякісну рекламу в Internet, розголошення конфіденційних даних, номери кредитних карток тощо).

Отже, під впливом законодавчих вимог і ситуацій на ринку формуються групи страхових компаній, потужних у фінансовому відношенні, для яких доступна прогресивна апаратна і програмна база. Відбувається інтенсивний розвиток інформаційних технологій страхового ринку, згладжуються відмінності між вітчизняним та західним ринками страхування. А споживачі, які добре розбираються в технологічних новинках і активно використовують їх в повсякденному житті, очікують відповідного технологічного рівня обслуговування від страховиків.

Література

1. Зіновева А.В. Складові політики українських страхових компаній: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.confcontact.com/2013-alyans-nauk/ek3_zinoveva.htm
2. Інформаційні системи і технології у фінансових установах:[навч. посіб.] /А.В.Олійник, В.М. Шацька. – Львів: «Новий Світ-2000», 2006 – 436 с.
3. Ліщук С.А. Застосування інформаційних технологій у страхуванні / [С.Ліщук, Я. Черниш, М. Семеренко]. – [Електронний ресурс]. – Джерело доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=29888>
4. [Електронний ресурс]. – Джерело доступу: <http://www.tadviser/index.php> / Статті: Тренди_розвиття_ИТ в страховании.
5. [Електронний ресурс]. – Джерело доступу: http://www.cnews/top/2013/11/06/strahovshhiki_ignoriruyut_mobilnye_tehnologii