

***Соловей Надія Василівна***

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри  
фінансів, банківської справи та страхування,

***Жам Олена Юрійвна***

канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри  
фінансів, банківської справи та страхування,  
Національний Авіаційний університет,  
м. Київ, Україна

## **ІНФОРМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ В СТРАХОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ – ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА**

Діяльність страхової компанії – це облік, контроль та аналіз інформації. Сучасна страхова компанія не зможе ефективно вирішувати свої проблеми без автоматизації, оскільки процес збільшення обсягів даних призводить до бюрократизації, збільшення кількості працюючих, зниження ефективності обслуговування договорів. Отже, створення інформаційних систем є необхідною умовою для надання якісних страхових послуг. [1]

Клієнту необхідно, звернувшись до страхової компанії, витратити мінімум часу для отримання будь-якої інформації стосовно даних за своїми полісами, даних по ходу врегулюванню збитків.

Страхова компанія, в свою чергу, повинна зберігати в базі даних максимум інформації по клієнту, всю страхову історію взаємодій з ним, ефективно аналізувати інформацію в різних розрізах.

Врегулювання збитків повинно бути максимально ефективним. Незалежно від місця, де здійснюється врегулювання необхідно швидко отримувати інформацію по умовам полісу, про організацію, яка надаватиме допомогу, про хід врегулювання з механізмами нагадувань та контролю.

Впровадження комплексної інформаційної системи в страховій компанії – інвестиція в ефективність бізнесу, в успішну роботу в конкурентному ринковому середовищі. [1]

Страхова система – спеціальне програмне забезпечення, яке розроблене для обліку страхової інформації в відповідності до страхової науки. В результаті досягається висока ефективність обробки великих масивів структурованих даних з одночасним доступом всіх співробітників. Набір страхових функцій для кожного робочого місця набагато більший, ніж в універсальних програмах.

Завдання інформаційної системи – здійснювати аналіз по різних критеріям в межах компанії, попереджувати зловживання, ефективно

відслідковувати та корегувати хід страхування і, як результат, визначати оптимальні тарифи та ефективно використовувати систему бонус-малус.

Наприклад, при обслуговуванні клієнтів для вирішення питання про надання знижок чи надбавок в момент оформлення полісу можна отримати інформацію в розрізі всіх видів страхування:

- по клієнту (кількість полісів, платежів, виплат, заборгованість і т. і.);
- по застрахованому об'єкту (наприклад, по конкретному автомобілю: по яких ризиках був застрахований, скільки разів, на які періоди, кількість страхових випадків, безаварійні періоди експлуатації). [1]

Основні вимоги до страхової інформаційної системи можна визначити так:

- облік всіх виданих бланків полісів;
- облік кожного полісу по всім страховим продуктам;
- зв'язок кожного полісу з бухгалтерськими платежами;
- централізований в межах компанії облік всіх клієнтів та застрахованих об'єктів;
- облік процесу врегулювання збитків;
- облік інформації в розрізі страхових ризиків;
- робота територіально віддалених офісів з загальною базою.

Під інформаційним забезпеченням розуміємо сукупність уявлень, понять, даних, які отримані від внутрішніх і зовнішніх джерел надходження (комплексом взаємопов'язаних методів і заходів), що систематизовані, збережені та поширені в межах компетенції зацікавленим особам у зручному для них вигляді. [1]

Ефективність страхового управління значною мірою залежить від якості його інформаційного забезпечення. Вичерпна, достовірна, своєчасна та зрозуміла інформація є запорукою прийняття оптимальних управлінських рішень, спрямованих на зменшення витрат фінансових ресурсів, зростання прибутку та ринкової вартості організації [2, с. 13].

Характерною особливістю страхового ринку є непередбачуваність можливих результатів, тобто його ризиковий характер [3, с. 45]. Це передбачає цілеспрямований пошук та організацію роботи щодо зниження ступеню ризику, вміння отримання та збільшення доходу (прибутку) у невизначеній господарській ситуації. Тому доцільно для страхових компаній розпочати інноваційну діяльність, яка буде спрямована на забезпечення доведення науково-технічних ідей, новацій до результату, придатного до практичного застосування та реалізації їх на ринку страхових

послуг з метою задоволення потреб населення в конкурентоспроможних страхових послугах.

Об'єктивні, загальні для всіх випадків впровадження інформаційних систем (ІС), полягають в специфіці страхової діяльності, індивідуальний характер бізнес-процесів страхування, неможливості повної їх стандартизації. Наприклад, в такому типовому вигляді, як страхування майна, робочі процеси в різних компаніях істотно розрізняються в залежності від того, на який сегмент ринку (майно великого холдингу, малого бізнесу) вони орієнтовані. Універсальний продукт в цьому випадку запропонувати дуже складно. Іншими факторами, що створюють чималі труднощі, є часті зміни законодавства, а також умов страхуються видів діяльності і умов договорів страхування. Таким чином, головним властивістю рішення по автоматизації ключових бізнес-процесів страхової компанії стає здатність швидко адаптуватися до змін зовнішніх умов, надавати страховику можливість випуску нових продуктів і послуг, оперативно інформувати про поточний стан справ. Однак, на думку ІТ-компаній, це не виключає використання переваг готових рішень для інших ділянок бізнесу – фінансового обліку, управління ресурсами і клієнтами, аналізу діяльності, документообігу. Як об'єкт автоматизації, кожен ділянку бізнесу висуває свої вимоги до блоку типового програмного рішення в інформаційному просторі. Відповідно такі рішення треба шукати в сфері ERP- і CRM-систем, систем документообігу і аналітичних програм. При цьому слід розуміти, де можна застосувати типові рішення і які небезпеки криються в їх використанні. Так, фінансовий облік необхідно розділяти на облік страхових платежів і бухгалтерський – однаковий для всіх організацій, де може підійти готовий продукт. При цьому програми, що відповідають за автоматизацію цих видів обліку, повинні між собою взаємодіяти в необхідному режимі (онлайн, обмін даними або комбінований) [4].

Сучасний етап розвитку страхового ринку вимагає підготовки фахівців по використанню інформаційних систем. На сьогодні є великий дефіцит досліджень та матеріалів з даної тематики. Компанія «Українські страхові інформаційні системи» постійно проводить дослідження в галузі обліку страхової інформації. Зокрема, здійснюється наукове опрацювання таких питань: бізнес-правила обліку страхової інформації, структура та логіка бази даних страхової інформації, класифікація елементів обліку, правила створення страхових продуктів, які є технологічними для обліку, аналізу, швидкого укладання та виготовлення. Відповідно до положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах організований навчальний процес для користувачів системи Insurance

Company. Розроблений підручник «Система Insurance Company: Основи обліку страхової інформації» (Автор: Любашенко І.Л.) Враховуючи вимоги до складу документації для дисципліни навчальних закладів, у співпраці з науковцями розроблений навчальний план. Програма дисципліни складається з 11-ти тем, які охоплюють весь спектр питань щодо обліку страхової інформації. Навчання проводиться в страхових компаніях, в яких встановлена інформаційна система Insurance Company за індивідуально розробленим тематичним планом. Здійснюються всі форми навчального процесу, передбачені навчальним планом: лекції, практичні, семінарські та індивідуальні заняття, консультації. Контроль знань здійснюється в формі заліку. [1].

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Любашенко І. – Автоматизація страхування: теорія та досвід (інформація з перших рук). /<https://forinsurer.com/public/03/03/14/341>.
2. Павленко О. Український страховий ринок: можливості фінансування росту / О. Павленко // Фінансовий ринок України. – 2007. – № 10. – С. 11-16.
3. Гвозденко А.А., Основы страхования. – М.: Финансы и статистика, 1988. – 344 с.
4. Наталья Шестопалова – Информатизация страхового рынка – на всех уровнях. – <https://www.itweek.ru/idea/article/detail.php?ID=73881>.