

## **ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ**

**Білоусько Тетяна Миколаївна**

Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
«Полтавський університет економіки і торгівлі»

В умовах трансформації державних органів управління, а також суспільства в цілому, досить актуальним постає питання діяльності страхових компаній в Україні. Розвиток страхової діяльності в Україні та питання інформаційного забезпечення діяльності страхових компаній набуває все більшої актуальності, оскільки, за умов розширення асортименту страхових послуг, загострюється конкурентна боротьба на внутрішньому ринку. Задля виживання та досягнення домінуючих позицій лідера в страховій галузі необхідно вдосконалити систему інформаційного забезпечення діяльності компаній, активно нарощувати конкурентні переваги, постійно досліджувати і аналізувати як внутрішню, так і зовнішню інформацію, що надходить на підприємство.

Інформаційним забезпеченням розуміють 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.

У сучасних умовах інформаційне забезпечення, що складається із збирання і переробки інформації, є важливою складовою проведення страхування. Існує потреба постійно аналізувати зміни зовнішніх і внутрішніх чинників, що можуть вплинути на ефективність інноваційної діяльності

страхової компанії. Страховик повинен мати бази даних, щодо поточної та стратегічної діяльності, зміни макро- і мікроекономічної ситуації на страховому ринку, тенденції розвитку страхування.

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 [1, с. 13].

Характерною особливістю страхового ринку є непередбачуваність можливих результатів, тобто його ризиковий характер [2, с. 173]. 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.

Інформаційне забезпечення є основою послідовного ланцюга етапів підготовки, прийняття та реалізації управлінського рішення, тому вважається за доцільне визначити складові в системі інформаційного забезпечення інноваційної діяльності страхових компаній (рис. 1). Нижче вказано сутність кожної складової.

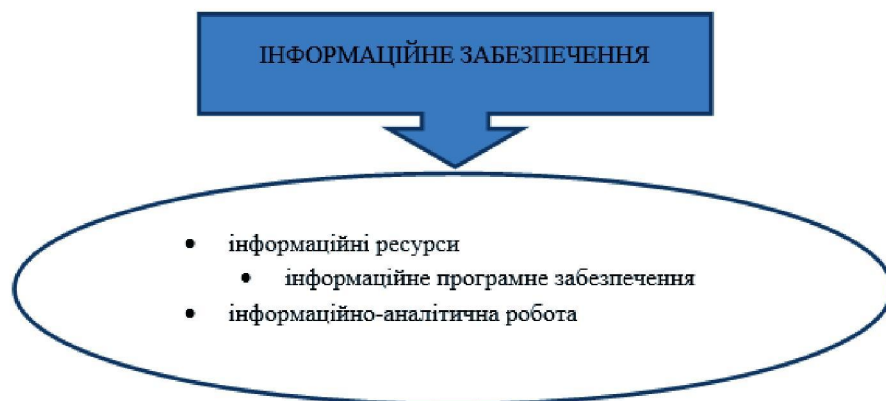


Рисунок 1 – Складові інформаційного забезпечення

Інформаційні ресурси – це упорядкована сукупність інформації в будь-якій формі та вигляді, яка забезпечує систему управління відповідною кількістю даних, відомостей, знань для прийняття управлінських рішень.

Інформаційне програмне забезпечення – технічні засоби обробки, зберігання та поширення інформації; програмні, технічні, організаційні засоби комп'ютерної мережі, призначені для розв'язання завдань користувачів.

Інформаційно-аналітична робота – діяльність фахівців страхової компанії, що спрямована на дослідження, організацію збирання, реєстрації, передавання та оцінки інформаційного потоку про зовнішні та внутрішні фактори функціонування системи.

Інформаційне забезпечення та його складові охоплюють надходження, систему руху й перетворення інформації, включаючи класифікаційні переліки всіх даних, методи їх кодування, зберігання та передавання. Розробка інформаційного забезпечення інноваційної діяльності страхових компаній спрямована на використання технічних засобів управління для постачання необхідної інформації відповідним органам управління з метою організації, по-перше, безперервного процесу збирання, опрацювання, зберігання й пошуку інформації, а також передачі її на різні рівні управління; по-друге, високої надійності та імовірності інформації відповідно до встановлених вимог щодо збирання та опрацювання на кожному рівні управління.

Структура інформаційного забезпечення діяльності страхових компаній включає в себе:

1. Інформаційний фонд, що являє собою набір даних, зведень, необхідних для прийняття відповідних управлінських рішень. Обсяг інформаційного фонду залежить від засобів, джерел його формування, а також сукупності розв'язуваних задач. На об'єм інформаційного фонду здійснює істотний вплив ступінь автоматизації управлінських робіт.

2. Спеціальні прийоми і методи інформаційного забезпечення – включають таблиці урахування документообігу, схеми документопотоку, а також спеціальні матриці.

3. Методи опрацювання інформаційного забезпечення – включають планування, прогнозування, економічний аналіз.

Інформаційна система страхових компаній пов'язана з вирішенням завдань бухгалтерського обліку, накопиченням інформації за окремими видами наданих страхових послуг, створенням інформаційних баз даних клієнтів за різними видами страхування, організації інформаційного середовища для зв'язку страхувальників та страховиків між собою та з страховими компаніями.

Головним сучасним напрямком удосконалення обробки інформації у страхових компаніях є створення автоматизованої інформаційної системи (АІС), що базується на застосуванні економіко-математичних методах та новітніх засобах передавання даних. Нові можливості в роботі страхових компаній різноманітних рівнів управління, що зорієнтовані на автоматизовану технологію розв'язування задач, значною мірою виявляються там, де цим процесом охоплено більшість функцій і задач їх основної діяльності. Цим досягається підвищення рівня планової та аналітичної роботи, удосконалюються методи і способи ведення страхових операцій, форми обліку й звітності, прискорюється обробка різного роду звітних даних і, нарешті, підвищується обґрунтованість необхідних управлінських рішень.

Основною метою створення АІС у страховій компанії є забезпечення такого рівня управління діяльності компанії, за якого комплексно реалізуються такі завдання:

- проведення в задані терміни багатоваріантних розрахунків, пов'язаних із рухом договорів страхування;
- автоматизація процесу обліку договорів за всіма видами страхування;
- досягнення найвищих показників розвитку всіх видів майнового та особистого страхування;
- прийняття оптимальних планових рішень щодо прибутків і видатків грошових коштів та отримання необхідного фактичного прибутку.

Останнє положення найважливіше, оскільки страхові компанії є комерційними і функціонують на принципах повного господарського розрахунку.

Призначення автоматизованої інформаційної системи полягає в забезпеченні збору, зберігання, обробки і передавання інформації на базі використання засобів обчислювальної техніки й зв'язку з урахуванням взаємодії рівнів управління та підрозділів страхових компаній між собою, з клієнтами, організаціями та автоматизованими інформаційними системами інших міністерств і відомств, Державним комітетом України з нагляду за страховою діяльністю.

Автоматизовані інформаційні технології в діяльності страхової компанії спрямовані на впровадження систем, які охоплюють всі основні елементи технологічного процесу та гарантують повну безпеку даних на всіх етапах обробки інформації. Реалізація автоматизованої інформаційної системи страхової компанії полягає в автоматизованому вирішенні задач страхової, фінансової, бухгалтерської та інших видів діяльності. Автоматизовані інформаційні технології діяльності страхової компанії спрямовані на впровадження систем, що охоплюють всі основні елементи технологічного процесу страхування і гарантують повну безпеку даних на всіх етапах обробки інформації. Реалізація автоматизованої інформаційної системи страхової компанії полягає в автоматизації розв'язування задач страхової, фінансової, бухгалтерської та інших видів діяльності.

Автоматизована інформаційна система страхових компаній структурно складається з функціональних і забезпечувальних підсистем. Функціональна частина АІС складається із таких підсистем.

Підсистема 01 «Планування» призначена для розробки перспективних і поточних планів прибутків і видатків за всіма видами страхування і планів надходження страхових платежів.

Підсистема 02 «Бухгалтерський облік і звітність» реалізує автоматизоване розв'язання задач з виконання операцій обліку грошових і поточних

господарських операцій, укладання бухгалтерських звітів у цілому по страховій компанії, а також із формування зведених бухгалтерських балансів і аналітичних розробок до них.

Підсистема 03 «Праця і заробітна плата» призначена для розробки проектів кошторисів видатків і обліку видатків на утримання органів страхової компанії, складання звітів з праці та заробітної плати, формування зведених звітів документів та аналітичних розробок до них.

Підсистема 04 «Статистичний облік і звітність» використовується для укладання зведених статистичних звітів за всіма видами страхування, фінансовими результатами страхових операцій за рік, визначення основних показників роботи страхової компанії, укладання аналітичних розробок за всіма видами звітності, організаційно-масової та контрольної-ревізійної роботи.

Підсистема 05 «Правове забезпечення» забезпечує облік, зберігання і пошук правових та інформаційних актів за всіма видами діяльності страхових компаній. Задачі цієї підсистеми, а також підсистеми 06 «Контроль виконання документів» і підсистеми 07 «Кадри» розв'язуються в рамках автоматизованої інформаційно-пошукової системи (ІПС). Використання ІПС дозволяє централізувати збір і контроль інформації, одержувати відповіді із законодавчих, правових, нормативних та інших питань всім користувачам системи за умов, що з нею одночасно працюють кілька користувачів.

Підсистема 08 «Тарифи і нормативи» призначена для автоматизованого розв'язування задач з обчислення тарифних ставок за видами майнового й особистого страхування, резервами внесків зі страхування життя, розробки середніх цін на сільськогосподарські культури і т. ін. У підсистемі виконуються також розрахунки відомчих нормативів розподілу фонду економічного стимулювання.

Підсистема 09 «Автоматизована обробка інформації» виконує розв'язування задач з організації автоматизованої обробки страхової інформації у страховій компанії. У рамках підсистеми формуються зведені звіти про переведення страхової інформації та обробку з допомогою ПК, витрати коштів

на машинну обробку за типами ПК і адміністративними територіальними одиницями в розрахунку на один особовий рахунок [Зс. 23].

Забезпечувальна частина автоматизованої інформаційної системи охоплює інформаційне, програмне, технічне, організаційне та інші види забезпечення.

Інформаційне забезпечення страхових компаній – це сукупність інформаційних ресурсів і способів їх організації, необхідних та придатних для реалізації аналітичних процедур. Удосконаленню інформаційного забезпечення інноваційної діяльності сприяють досягнення у сфері новітніх технологій, зокрема, комп'ютеризації, а точніше – окремих програм.

Однак, всупереч позитиву, глобальна комп'ютеризація призводить до певних проблем, серед яких слід особливо відзначити такі [2, с. 175]: несанкціонований сторонній доступ до інформації, її копіювання чи зміна; некоректна робота програмного забезпечення; технічні проблеми з обладнанням; помилки персоналу.

Для покращання інформаційного забезпечення страхового ринку України необхідно:

- вирішити питання автоматизації обліку та формування бази даних клієнтів;
- забезпечити можливість оперативного прийняття рішень щодо страхових випадків;
- зробити доступною інформацію про скарги страхувальників та рейтинг страховиків.

Саме відсутність доступної аналітики у сфері страхування, на думку багатьох дослідників, стримує його розвиток в Україні [4, с. 15].

Інноваційним напрямом діяльності страхових компаній передбачає використання нового інформаційного програмного забезпечення, а саме: web-інтерфейсу та асистанс-програм.

Впровадження web-програми страхування дозволить здійснювати дистанційне обслуговування клієнтів, сприятиме зменшенню адміністративних

витрат страховика та скороченню часу на укладання договору. Програма-інтерфейс у страхуванні – на ринку страхування сприятиме дистанційному доступу клієнтів до власних накопичувальних рахунків, надаватиме можливість відслідковувати стан власного рахунку.

Асистанс програми передбачатимуть консультації та надання додаткових послуг клієнтам в разі настання страхового випадку. За умови ефективного правового регулювання та досконалої нормативно-правової бази ці інноваційні програми значно полегшать співпрацю між страховими компаніями та страхувальниками.

Інформаційне забезпечення інноваційної діяльності на страховому ринку України перебуває на стадії становлення та розвитку, діяльність вітчизняних страхових компаній стимулює сильна конкуренція іноземних страхових компаній. Тому впровадження інновацій в інформаційному забезпеченні є запорукою успіху в безкомпромісній конкурентній боротьбі.

Таким чином, інформатизація – це процес задоволення інформаційної потреби, що виникає внаслідок необхідності вирішення актуальних завдань суспільства та економіки на основі створення, розвитку та використання інформаційно-комунікаційних технологій. Процес інформатизації сприяє забезпеченню національних інтересів, поліпшенню керованості економікою, розвитку наукоємних виробництв і високих технологій, зростанню продуктивності праці, вдосконаленню соціально-економічних відносин, збагаченню духовного життя та подальшій демократизації суспільства.

Ефективність страхового управління значною мірою залежить від якості його інформаційного забезпечення. Страхові компанії для свого ефективного функціонування повинні будувати свою діяльність, спираючись на таку інформаційно-технічну платформу, в центрі якої мав би знаходитись клієнт. Тоді, отримавши всю інформацію про нього та його ризики, які вже є застрахованими, можна здійснювати ефективну пропозицію купівлі страхової послуги, яка б була актуальною та вчасною для клієнта, а також формувала високий рівень довіри та лояльності до страховика.



З метою стабільного функціонування страхового ринку та забезпечення умов ефективної керованості та гарантованості страхового підприємництва, потрібно розробляти та впроваджувати комплекс інформаційно-технічного та програмного забезпечення, який би охопив всі сектори діяльності страхових організацій та сприяв упорядкуванню та поглибленню взаємовідносин між суб'єктами страхового ринку на всіх етапах процесу створення валового внутрішнього продукту держави.

Отже, враховуючи специфіку страхового бізнесу та розвиток діяльності страхових компаній в Україні, потрібно розглядати належне інформаційне забезпечення страхової діяльності, що визначатиме аналіз інформаційних ресурсів, вивчення інформаційного програмного забезпечення та проведення ефективної інформаційно-аналітичної роботи.

#### **Список літератури:**

1. Захарова І. В. Основи інформаційно-аналітичної діяльності: навч. посібник. / І. В. Захарова, Л. Я. Філіпова – Київ: Центр учбової літератури, 2013. – 336 с.
2. Мельник Л. Г. Социально-экономические проблемы информационного общества: монография / Л. Г. Мельник, М. В. Брюханова. – Вып. 2. – Суммы: Университетская книга, 2010. – 896 с.
3. Журавський В.С. Україна на шляху до інформаційного суспільства / В.С. Журавський, М.К. Родіонов, І.Б. Жилияєв; за заг. ред. М.З. Згуровського // Національний технічний ун-т України «Київський політехнічний ін-т». – Київ.: Вид-во Політехніка, 2004. – 482 с.
4. Албитов А. Всё о CRM. / А. Албитов, Е. Соломатин // Customer Relationship Management. – 2007. – №2. – С. 13-18.