

СУЧАСНІ РЕАЛІЇ СТРАХОВОГО БІЗНЕСУ ТА ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В НЬОМУ

У статті йдеться про сучасний стан страхування в Україні, його проблеми та перспективи, а також застосування інформаційних технологій в страховому бізнесі.

Ключові слова: страхування, страховий бізнес, страхова послуга, страхові виплати, страхова премія, інформаційні технології, аутсорсинг.

O.V. PROSKUROVYCH, A. S. PETRICHENKO

Khmelnitskyi National University

MODERN REALITIES OF INSURANCE BUSINESS AND APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGY IN IT

In this article we will talk about the current state of insurance in Ukraine, its problems and prospects, and also about the application of information technology in the insurance business. Entrepreneurial activity is accompanied by the purchase of insurance for loss reduction the last one. For today, the insurance market in Ukraine collects 83.2 percent of total sector assets non-bank financial services. There are greatly reduced the number of insurance companies and the gross and net premiums on the first quarter of 2014. The main reason is the lack of legal framework insurance portfolio imbalance and low public confidence. To overcome these factors need to update the legal framework, to make conditions in the licensing of insurance, to settle the question of commission. There should be increased use of information technology, which greatly simplifies working with clients, conducting financial statements that cover all the basic elements of the process.

Keywords: insurance, business insurance, insurance service, insurance premiums, insurance premium, IT, outsourcing.

Постановка проблеми. Підприємницька діяльність в умовах ринкової економіки супроводжується різноманітними ризиками, що спричинило виникнення страхування як гаранта забезпечення фінансової стабільності господарюючих суб'єктів. Страхування виступає інформаційно-насиченою та залежною від інформації ланкою бізнесу. Саме тому виникає необхідність застосування інформаційних технологій для спрощення ведення звітності та управління страховим бізнесом.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Значний внесок до теорії страхування та дослідження страхового ринку внесли такі відомі вітчизняні вчені, як В. Базилевич, К. Базилевич, В. Грушко, Ю. Журавльов, О. Заруба, М. Карташов, С. Осадець, О. Черняк, А. Александров та багато інших.

Питання використання інформаційних технологій у страхуванні в останні роки викликало значну увагу серед вітчизняних вчених. Зокрема, праці А. Берези, Ф. Бутинця, О. Дубій, В. Ситника, Л. Терещенко присвячені концептуальним теоретичним питанням створення і функціонування комп'ютерних інформаційних систем обліку суб'єктів господарювання. Також широко відомими є дослідження таких вчених, як В.І. Борисевича, П.Ф. Друкера, О.Є. Варшавського, Г.Я. Гольдштейна, Б.Я. Панасюка, М. Портера, Б. Санто, В. Гриценко, О. Мельничук та інших. Проте, застосування інформаційних технологій у страховій діяльності висвітлено в літературі не достатньо.

Основним спрямуванням статті є висвітлення основних аспектів сучасного стану страхування в Україні, визначення його проблемних аспектів та перспектив, характеристика значущості інформаційних технологій в страховому бізнесі.

Виклад основного матеріалу. Процес становлення незалежної демократичної України зумовив становлення та розвиток страхового ринку держави. На сьогоднішній день страховий ринок є одним із найбільш розвинених секторів ринку парабанківських фінансових послуг України, який накопичує майже 83,2% від загального обсягу активів цього сектору.

Страховий ринок являє собою сферу відносин, що формують попит і пропозицію страхових послуг та здійснюють їх купівлю-продаж. В свою чергу, страхові послуги виступають у ролі товару, який пропонується страховою компанією страхувальникові за страхову премію (певну плату) [1].

На сучасному етапі розвитку України ринок страхових послуг серед інших небанківських фінансових послуг залишається найбільш капіталізованим. Загальна кількість страхових компаній станом на 31.03.2014 р. становила 404, у тому числі СК "life" – 61 компанії, СК "non-life" – 343 компанії. За даними на 31.03.2013 р. загальна кількість страхових фірм становила 414 компанії, у тому числі СК "life" – 62 компанії, СК "non-life" – 352 компанії. Тобто спостерігається тенденція до скорочення кількості страхових компаній та зменшення страхування у сфері економіки та матеріальних благ [6, с. 1].

На рисунку 1 зображена динаміка зміни кількості страхових компаній протягом 14 років. На графіку проглядається стабільне збільшення кількості страхових компаній у перші сім років, тобто до 2009 р. Надалі відбувається поступове зменшення чисельності страхових компаній, на що безпосередньо вплинула економічна криза, яка почалась у 2008 р. [2].

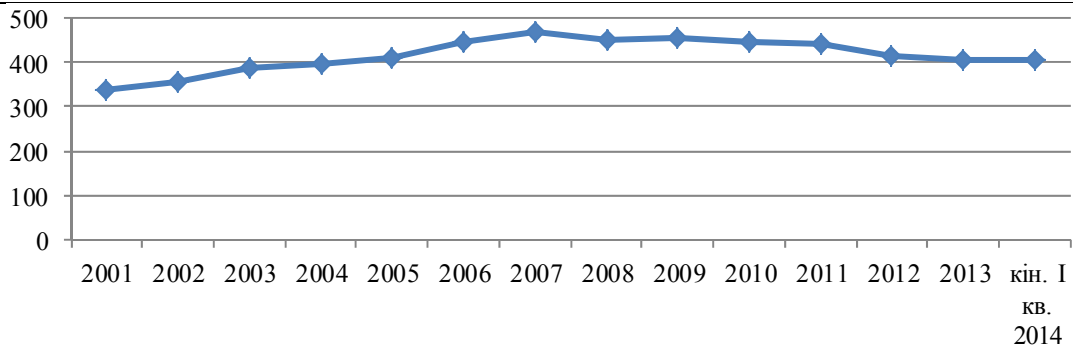


Рис. 1. Динаміка зміни кількості страхових компаній

За I кв. 2014 р. було укладено 9306,5 тисяч договорів страхування (крім договорів з обов'язкового страхування від нещасних випадків на транспорті), кількість яких порівняно з I кв. 2013 р. скоротилась на 0,9% (9388,3 тис. договорів). Сума валових страхових премій склала 5267,1 млн грн, що на 35,6% менше, ніж за попередній період (8180,3 млн грн) (рис. 2). Валових страхових виплат було видано на суму в 1223,7 млн грн, що на 11,2% більше, ніж за I кв. 2013 р. (1100,4 млн грн). Так, обсяги валових страхових премій за I кв. 2014 р. зменшились порівняно з I кв. 2013 р. на 15,2%, чисті страхові премії зменшились на 35,6% [6, с.3].

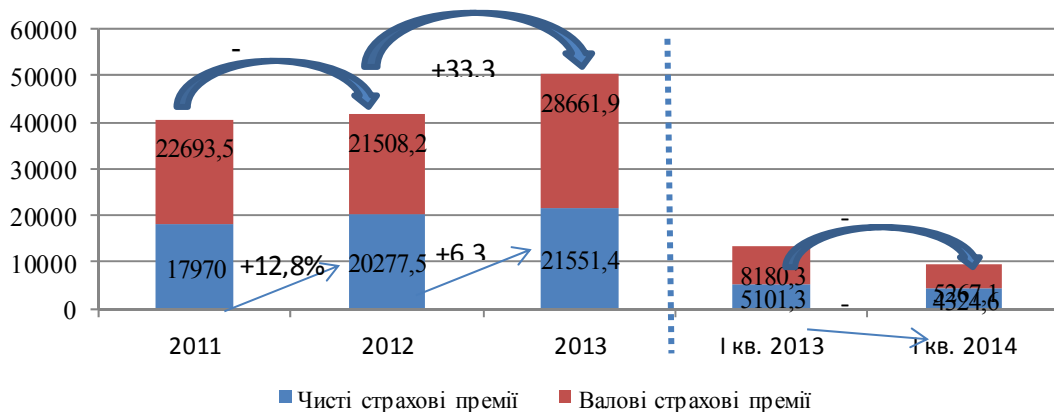


Рис. 2. Динаміка страхових премій за 2011 – 2013 рр., I кв. 2014 р. (млн грн) [6, с. 4]

Основними причинами уповільнення розвитку страхового ринку стали [3, с. 19]:

- недостатня концентрація ринку та низька рентабельність страхового бізнесу;
- відсутність зростання класичного сегменту ринку страхування;
- незбалансованість страхового портфелю та використання страхування для ухилення від податків;
- невідповідність структури активів та зобов'язань страховиків, недостатнє залучення останніх до участі у відшкодуванні значних збитків;
- недостатнє охоплення страховими послугами як наслідок недовіри до страховиків та низька культура страхування.

Для подолання вищезазначених факторів слід здійснити ряд наступних заходів [3, с. 20]:

- оновити існуючу законодавчу базу та визначити стратегічні орієнтири подальшого розвитку страхування;
- встановити вимоги до платоспроможності на основі оцінки ризиків та якості активів страховика;
- врегулювати питання комісійної винагороди за обов'язковими видами страхування;
- внести зміни в умови ліцензування страховиків.

Для ефективного функціонування страхові компанії збирають, групують і узагальнюють інформацію з метою формування оптимальної стратегії своєї діяльності. На сьогоднішній день цей процес здійснюється завдяки використанню автоматизованих інформаційних технологій і системного підходу у страхуванні.

Інформаційні технології у страхуванні створюються для впровадження систем, які включають всі основні елементи технологічного процесу та гарантують повну безпеку на всіх етапах обробки інформації для вирішення задач страхової, фінансової, бухгалтерської та інших видів діяльності. Основними функціональними задачами, що застосовуються в умовах автоматизованої інформаційної системи страхування, є наступні [7]:

- процес підписання угоди: перевірка наявності попередніх договорів за кожним

страхувальником, випадком: страхових виплат, розрахунку коефіцієнтів для поправок до тарифної ставки та особливих умов, розрахунку комісійних агенту, занесення договору в базу даних для наступної обробки, видача необхідних документів;

- підписання додаткового договору: розрахунки за умовами або об'єктами страхування, що змінилися, з врахуванням основного договору, поповнення бази даних про нові договори чи внесення змін у вже підписані;
- підписання договору перестраховання: перевірка відповідної інформації, розрахунок комісійних;
- внесення страхової премії (чи її частини): перерахунок грошових коштів на рахунках, у разі наявності перестраховання – розрахунок з перестраховальниками;
- закінчення договору страхування: переміщення інформації в бази для формування резервів та інших розрахунків;
- настання страхових подій: розрахунок відшкодувань, перевірка виплат, перерахунок за договором чи його зупинення, формування бази страхових подій;
- розрив договору страхування: розрахунки з страхувальником, оформлення грошових коштів, здійснення змін в базі договорів;
- визначення базових тарифних ставок за видами страхування: перегляд в базі даних всіх договорів за конкретним видом страхування, за страховими подіями, розрахунок з використанням статистичних таблиць;
- формування резервного фонду: аналіз поточного стану рахунків, відслідковування змін в кількості та сумах договорів за видами страхування, розрахунок за вимогою та поточного стану;
- аналіз страхового портфелю: визначення тенденцій страхового ринку, аналіз власної діяльності, прогнозування подальшого розвитку, аналіз варіантів можливих управлінських дій;
- ведення внутрішньої бухгалтерії: розрахунок зарплат співробітникам компанії, облік власності та інше.

Для обробки накопиченої інформації змінюється характер та якість управління, оскільки автоматизовані інформаційні технології потребують висококваліфікованих користувачів. Для цього страхові компанії наймають менеджерів, аналітична робота яких стає головною. Автоматизовані ІТ ефективні і рентабельні лише у випадку існування достатньо апробованої та відшліфованої схеми діловодства. Для цього слід розробити та затвердити з перспективою на довгострокове використання форми всіх первинних та звітних документів.

Для ефективного функціонування ІТ слід всі процедури страхової компанії сформувати у вигляді детально продуманих, відлагоджених та документально оформлених правил, інструкцій та положень. Крім того, необхідно щоб всі шляхи та умови руху документів (якщо документ фінансового характеру, то і рух грошей) були описані, а в кращому випадку – навіть схематично оформлені.

Використання в страховому бізнесі ІТ-технологій дозволяє зменшити трудовитрати працівників компанії; створити інтегровану базу даних про об'єкти страхування та прийнятті на страхування ризики; зменшити негативний вплив людського фактору у операціях обліку, формування страхової та бухгалтерської звітності; підвищити ефективність процесу управління страховою компанією тощо.

Комплексні страхові продукти надають повний перелік страхових послуг з захисту об'єктів, що використовуються при здійсненні тої чи іншої операції для максимізації задоволення інтересу клієнта в страхуванні. Також ці продукти застосовуються при страхуванні виробничої та комерційної діяльності підприємств та організацій.

Слід також звертати увагу на канали, способи та інструменти продажу (надання) страхових послуг, подальшу взаємодію з клієнтом та врегулювання страхових випадків. Існує низка технологій продажу (надання) страхових послуг, найпоширенішими з яких є:

- індивідуальний продаж, що здійснюється завдяки рекламі у засобах масової інформації, зовнішній та поліграфічній рекламі;
- налагодження мережі системних агентів, якими виступають торговельні або фінансові установи;
- страхування різноманітних фінансових (банківських) послуг;
- торгівля за допомогою мережі Інтернет. Серед вітчизняних страхових компаній досить поширеними є такі два види продажу: «бізнес для споживача», в основі якого лежить прямий продаж послуг користувачеві; «бізнес для бізнесу», що спрямований на проведення різноманітних трансакцій між компаніями за допомогою мережі.

В сучасних умовах слід значну увагу приділити технологіям аутсорсингу в страховій діяльності, які набули великого поширення у розвинутих країнах світу. Технології аутсорсингу допомагають зменшити операційні витрати завдяки залученню спеціалізованих компаній, що здійснюють аутсорсинг ІТ, включаючи управління мережами і кол-центрами.

В Україні страховиками переважно використовуються ІТ та програмні продукти російської корпорації «Галактика» та української компанії «Українські страхові інформаційні системи», основним продуктом якої є інформаційна система «Insurance Company», котра реалізована на сучасних технологіях в архітектурі «клієнт-сервіс», охоплює всі сучасні аспекти обліку страхової інформації. Система інтегрується з бухгалтерським програмним забезпеченням «1С» та «Парус», засобами «MS Excel», «MS Word»,

графічними засобами, «OLAP» та іншими. Також використовуються нові інформаційні системи в іпотечному страхуванні, такі як «M.Tutor» (Росія, «Захищені інформсистеми»), які призначені для автоматизації первинного відбору позичальників за правилами клієнтських запитів. У програмному продукті «RS-Loans V.6» (США, «R-Style Softlab») передбачено модуль підтримки іпотечного кредитування, але ця програма працює тільки в комплексі з програмою «ABC RS-Bank». Сучасний програмний комплекс «TOPS BI» (Росія) призначений для автоматизації діяльності іпотечних інвесторів і складається з двох підсистем: підсистеми створеної на основі «Microsoft Business Solutions® Ахарт®» та підсистеми яка здійснює функції автоматизації роботи філій, сервісних агентів і первинних кредиторів [7].

Щодо застосування ІТ у сфері банківсько-страхових послуг, то найяскравішим прикладом є страхова компанія «Укрсоцстрах». Десятирічний досвід при дворічній співпраці з АКБ «Укрсоцбанк» дав змогу розробити, впровадити та ефективно використовувати інформаційні технології реалізації банківсько-страхових послуг через мережу філій та відділень банку та ІТ управління страховою компанією.

Банківсько-страхові послуги СК «Укрсоцстрах» надає в бек-офісах та у фронт-офісах філій та відділень банку, складовими частинами ІТ яких є наступні [4]:

- організаційно-нормативна документація, де зазначені основні положення взаємодії банку та СК;
- страхові продукти та програмне забезпечення АРМ «Страхування»;
- технологія взаємодії СК з філіями та відділеннями банку.

Програмне забезпечення АРМ «Страхування» включає програмні засоби, що використовуються у філіях та відділеннях банку та офісах страхової компанії. В даний час АРМ «Страхування» використовується на робочих місцях працівників банку в 110 філіях і відділеннях АКБ «Укрсоцбанк», а також у центральному офісі страхової компанії в м. Києві, що дозволило СК «Укрсоцстрах» протягом місяця укласти в середньому 250 договорів страхування та оформити страхування 1500 кредитів [4]. В АРМ «Страхування» використовуються засоби BuilderC++. Бази даних підтримуються засобами Interbase Firebird, яка не потребує додаткових витрат на ліцензування системного ПЗ.

У бек-офісах використовується комплексна система управління фінансово-господарською діяльністю СК, що називається «Галактика-страхування» (галузеве рішення ІТ «Галактика»). ІТ дозволяє вирішувати задачі прогнозування, планування, обліку і контролю, фінансово-господарської діяльності страхової компанії, у тому числі оперативного, управлінського, бухгалтерського, страхового обліку, формування усіх видів звітності, а також детального бюджетування діяльності страхової компанії в цілому та її структурних підрозділів.

Для забезпечення конкурентоспроможності в умовах прогресивного ринку, поряд з новими застосуваннями вже існуючих технологій і рішень страховикам необхідно використовувати всі переваги новітніх технологій. В таблиці 1 запропоновано як варто змінити ці технології в найближче десятиліття.

Отже, страховим компаніям необхідно підвищити рівень сервісу, створювати сприятливі умови для того, щоб утримувати своїх клієнтів. Застосування SOA дозволить максимально автоматизувати процеси та управління даними, дозволяючи легко користуватись можливостями інформаційних систем. Вище запропоновані напрямки удосконалення інформації нададуть користувачеві можливість швидкої доступності до необхідної інформації. Використання кращих аутсорсингових ресурсів дозволить максимально мінімізувати операційні витрати та покращити як внутрішню, так і зовнішню роботу страхової компанії.

Таблиця 1

Стратегічне бачення розвитку ІТ у страхуванні [4]

	XX ст.	XXI ст.
Обслуговування споживачів	принципи: забезпечення каналу, орієнтація на ціну, аквізиція	принципи: аналітика, орієнтація на ціну і рівень сервісу, утримання
Бізнес процеси	переважно неавтоматизовані, документообіг/електронні документи	в основному автоматизовані, системи управління бізнес-процесами/повна автоматизація
Архітектура	контакти всередині мережі, застарілі функціональні системи бек-офісу, централізований обчислювальний процес	SOA, функціональність базується на запиті(управління портфелем, андеррайтинг),розподілений обчислювальний процес
Інформація	згуртована, прив'язана до продукту, структурована і неструктурована, зовнішній контроль витоків при врегулюванні збитків	інтегрована, прив'язана до споживача, автоматична динамічна систематика, вбудовані програми ідентифікації витоків при врегулюванні збитків
Канали	ручна взаємодія, роз'єднані операції, обмежена взаємодія з партнерами	портальне обслуговування, спільне використання бек-офіса, партнерська мережа
Зв'язок	офісні АТС, телефон/факс, індивідуальні «ручні» трансакції	протокол VoIP, безпроводні мережі, «польові» агенти, врегулювання збитку за місцем виникнення, електронні трансакції
Аутсорсинг	домінує використання внутрішніх ресурсів, довгострокові контракти на аутсорсинг	стратегія – використання кращих ресурсів, централізовані закупівлі послуг, стандартизація

Висновки. На сьогодні страховий ринок України зазнає значного скорочення внаслідок низької рентабельності, недовіри з боку населення, незбалансованості страхового портфелю, недостатнього охоплення страховими послугами усіх сфер життя, використання страхування як шляху уникнення від оподаткування. Якщо не вирішувати ці проблеми, страховий ринок України може занепасти, що призведе до збільшення відпливу коштів закордон. Для запобігання та вирішення зазначених проблем слід здійснити

наступні заходи: оновлення законодавчої бази страхування, підвищення довіри населення шляхом гармонізації страхового нагляду з міжнародними стандартами і орієнтування на захист прав споживачів, встановлення вимог до платоспроможності на основі оцінки ризиків та якості активів страховика, внести зміни в умови ліцензування страховиків, системно інформувати населення про стан і перспективи страхового бізнесу, покращити якість надання страхових послуг, створення системи гарантування страхових виплат за обов'язковими видами страхування.

Підвищити ефективність функціонування страхового бізнесу можливо завдяки ефективному використанню інформаційних технологій. В Україні використовуються наступні ІТ та програмні продукти: «Галактика», «Українські страхові інформаційні системи», «ІС», «Парус», засоби «MS Excel», «MS Word», графічні засоби, «OLAP», «RS-Loans V.6» в комплексі з програмою «АБС RS-Bank», «ТОПС ВІ». Найбільшого значення сьогодні набуває розвиток збуту страхових продуктів при наданні фінансових (банківських) послуг, зокрема при кредитуванні. Страховим компаніям слід регламентувати функціонування ІТ та схематично оформити всі шляхи та умови руху документації. Використання ІТ дозволить зменшити трудовитрати працівників компанії; створити інтегровану базу даних про об'єкти страхування та прийняття на страхування ризику; зменшити негативний вплив людського фактору при операціях обліку, формуванні страхової та бухгалтерської звітності; підвищити ефективність процесу керування страховою компанією тощо. Застосування ІТ у страховому бізнесі потребує стратегічної реорганізації, що дозволить вітчизняним страховим компаніям підвищити якість надання послуг, ефективність свого функціонування та конкурентоспроможність як на вітчизняному, так і на зарубіжному рівні.

Література

1. Загородній А. Г. Страхування: термінологічний словник / А. Г. Загородній, Г. Л. Вознюк. – [2-е вид., доп.]. – Л. : Видавництво «Бескид Біт», 2002. – 104 с.
2. Каламбет С.В. Сучасний стан страхового ринку України та проблеми його розвитку / С.В. Каламбет, О.С. Гальченко, К.М. Каламбет // Науковий вісник: Фінанси, банки, інвестиції. – 2012. – № 3. – С. 10–14.
3. Берлін В. Тенденції розвитку та держави регулювання страхового ринку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nfp.gov.ua/files/Грудневі%20читання_КНУ%20Шевченка%20Берлін_12.12.2013.pdf
4. Йолкіна-Старк Л. Сучасні інформаційні технології у страховому бізнесі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ufin.com.ua/analit_mat/strah_rynok/007.htm
5. Комплексне використання ІТ-технологій при реалізації банківсько-страхових продуктів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://forinsurer.com/public/03/03/21/355>
6. Підсумки діяльності страхових компаній за I квартал 2014 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nfp.gov.ua/files/OgliadRinkiv/SK/sk_Ikv_2014.pdf
7. Розвиток інформаційних технологій на страховому ринку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://e-works.com.ua/work/4844_Rozvitok_informaciinih_tehnologii_na_strahovomy_rinky_Ykraini.html

References

1. Zahorodniy A.G. Insurance: terminology, Lviv Publisher "Beskid Beat", 2002, 104 p.
2. Kalambet S.V. The current state of the insurance market of Ukraine and problems of development, Sci: Finance, banks, investment, 2012, Part 3, pp. 10 - 14.
3. Berlin V. Trends and state regulation of the insurance market of Ukraine. - [Electronic resource] Access: http://nfp.gov.ua/files/Грудневі%20читання_КНУ%20Шевченка%20Берлін_12.12.2013.pdf
4. Elkina-Stark L. Modern information technology in the insurance business. - [Electronic resource] Access: http://www.ufin.com.ua/analit_mat/strah_rynok/007.htm
5. Combination of IT technologies in the implementation of banking and insurance products. - [Electronic resource] Access: <http://forinsurer.com/public/03/03/21/355>
6. Summary of insurance companies for the first quarter 2014. - [Electronic resource] Access: http://nfp.gov.ua/files/OgliadRinkiv/SK/sk_Ikv_2014.pdf
7. The development of information technology in the insurance market of Ukraine. - [Electronic resource] Access: http://e-works.com.ua/work/4844_Rozvitok_informaciinih_tehnologii_na_strahovomy_rinky_Ykra

Рецензія/Peer review : 14.9.2014 p.

Надрукована/Printed : 23.09.2014 p.
Рецензована редакційною колегією