

Секция: Финансы, деньги и кредит, страхование и биржевое дело

Терещенко Тетяна Євгеніївна

кандидат економічних наук, доцент,

доцент кафедри державних, місцевих та корпоративних фінансів

Університет митної справи та фінансів

м. Дніпро, Україна

ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТРАХОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

На сьогоднішній день, зважаючи на кризовий стан економіки України, у межах дослідження ключових аспектів стратегічного управління страховою діяльністю особливої уваги заслуговує питання щодо інформаційного забезпечення менеджменту страхової діяльності. Нині інформаційне забезпечення відіграє важливу роль в успішному функціонуванні будь-якого страховика, адже саме розвиток інформаційного забезпечення є одночасно необхідною передумовою та умовою для вдосконалення системи управління страховою діяльністю. У сучасних умовах розвитку економіки ефективні управлінські рішення страховика мають базуватися на сукупності кількісних і якісних оцінок умов і чинників, які діють як у внутрішньому, так і в зовнішньому середовищі страховика, оскільки у разі відсутності необхідної інформації неможливо швидко виявити й оцінити всі чинники, що визначають реальний стан середовища, в якому працює страхова компанія.

Окремі аспекти теоретико-методологічного обґрунтування інформаційного забезпечення менеджменту страхової діяльності розглядаються у працях західних фахівців. Вагомий внесок у дослідження зробили також вчені України і ближнього зарубіжжя, такі як В.Д. Базилевич, С.С. Осадець, О.О. Гаманкова, В.М. Фурман, Т.А. Говорушко, Н.М. Нікуліна, А.А. Супрун, Л.В. Шірінян та ін.

У результаті аналізу наукових публікацій було виявлено, що у науковій літературі досліджуються переважно особливості страхової діяльності та управління нею без уточнення конкретних засобів практичної реалізації такого управління на основі найсучаснішого інформаційного забезпечення. З цього випливає, що з'ясування теоретичних підходів до сутності інформаційного забезпечення менеджменту діяльності страховика є важливим для усвідомлення значущості вирішення проблеми становлення сучасної ефективної системи управління страховою діяльністю.

Для успішного функціонування на страховому ринку страховим компаніям необхідно застосовувати різноманітні інструменти управління, зокрема системний менеджмент, який складається з фінансового, стратегічного, операційного, маркетингового та соціального. Усі нововведення менеджменту пов'язані з пошуком, систематизацією, обробкою та використанням значних обсягів інформації. Стрімкий розвиток інформаційних технологій потребує подальшого розвитку системи інформаційне забезпечення страхового менеджменту [1, с. 1-3].

Менеджмент страхової діяльності, в першу чергу, орієнтується на забезпечення ефективного функціонування страхових організацій в ринкових умовах. Його головною метою є створення ефективної системи управління страховою компанією та, за необхідності, її коригування так, щоб вона відповідала мінливим завданням й обставинам функціонування сучасного страхового ринку. Отже, головною особливістю менеджменту в страхуванні є управління в умовах ризику. Оскільки обов'язок менеджера в таких умовах – не уникнення ризику, а зниження його можливих негативних наслідків до мінімуму, тому важливу роль у системі страхового менеджменту відіграє саме інформація.

Можна погодитися з думкою багатьох економістів [2-4], які вважають, що інформація є основою управління будь-яким об'єктом.

Страхова компанія для свого управління вимагає створення широкої інформаційної бази. Достовірна, повна та своєчасна інформація, з одного боку, необхідна для вирішення складних завдань страхового управління в умовах сучасності та надання високоякісних страхових послуг. З іншого боку, саме наявність такої інформації й є метою формування системи інформаційно-аналітичного забезпечення менеджменту страхової діяльності. Отже, можемо стверджувати, що результативність системи менеджменту діяльності страхової компанії суттєво залежить від організації збору, обробки, розподілу інформації для забезпечення процесу прийняття страховиком ефективних рішень.

Більшість фахівців з управління вважають, що під інформацією слід розуміти сукупність відомостей про зміни, які здійснюються в системі та навколишньому середовищі, що зменшують ступінь невизначеності наших знань про конкретний об'єкт [2, с. 96]. Таке розуміння є доцільним, проте слід враховувати й те, що інформація пов'язує між собою різні види діяльності людей та є найважливішим засобом життєдіяльності. Особливістю інформаційних ресурсів страхової компанії є безперервне зростання, за рахунок цього накопичується досвід, а тому приймаються більш ефективні управлінські рішення.

У сфері страхування інформацію можна поділити на складові: факти, оцінки, прогнози, узагальнені зв'язки, конфіденційна інформація.

Коротко розглянемо особливості кожної складової.

1) Факт – це одинична суспільно значима подія або деяка сукупність однорідних подій, що є типовою для управлінської діяльності і характерною для певних управлінських процесів; причина, рушійна сила управлінського процесу, що потребує формулювання управлінського завдання або є наслідком управлінської діяльності [5]. Фактична інформація, що використовується в процесі управління страховою діяльністю формується із різних джерел. Вона має великі масштаби та

підлягає накопиченню в базі даних і подальшій обробці. Слід зазначити, що в основній масі фактична інформація циклічно поновлюється.

2) Оцінка базується виходячи з висновків, отриманих у результаті обробки інформації в минулому та сьогодні. Інформація, що містить оцінку процесу, явища, стану, є основою для прийняття рішень страховиком, а тому її необхідно зберігати в базах даних для подальшого аналізу її достовірності й набуття знань на майбутнє, особливо за умови використання баз знань та експертних систем.

3) Прогноз у свою чергу, проявляється в науковій моделі майбутніх подій та явищ. Тобто це інформація, отримана шляхом розрахунків основних показників діяльності компанії на майбутній період. Для прогнозування використовують багато методів і моделей розрахунків, наприклад: знання експертів і спеціалістів у сфері страхування, метод екстраполяції, кореляційний аналіз та інші. Що стосується достовірності прогнозу, то її можна оцінити шляхом використання іншого методу прогнозу та порівняння отриманих результатів, оцінки якості моделі. Також, можна порівняти прогнозну й фактичну інформацію та зробити певні висновки.

4) Узагальнені зв'язки характеризують ступінь залежності досліджуваного показника від інших показників і надають можливість побачити не лише очевидні дані, а й системний зв'язок між показниками. Сам тому вони часто використовуються в ситуаційному аналізі та розробленні планів страхової компанії.

5) Конфіденційна інформація - це інформація про фізичну особу (персональні дані) або юридичну особу, доступ та поширення якої можливі лише за згодою її власників (тобто тих, кого ця інформація безпосередньо стосується) та на тих умовах, які вони вкажуть [5]. Конфіденційна інформація не підлягає розголошенню та має різний рівень надійності.

Отже, можна зазначити, що інформаційне забезпечення страхового

менеджменту – це процес безперервного цілеспрямованого підбору всіх поданих типів інформації, який має відображати стан страховика в певний момент часу з певним рівнем деталізації.

Існують певні вимоги до інформації, серед яких: достовірність; надійність; коректність; своєчасність (актуальна при використанні); достатність (її вистачає для розуміння та прийняття управлінських рішень); комплексність (систематизація даних).

Особливістю інформаційного ресурсу є те, що існує постійна потреба у достовірній інформації, але її одержання не є основною метою діяльності страхової компанії. Інформація необхідна для забезпечення прийняття рішень, тому що її відсутність породжує невизначеність.

Прикладом ефективного використання інформаційного забезпечення (єдиної централізованої бази даних) [6] є Моторне (транспортне) страхове бюро України (МТСБУ), діяльність якого спрямована на забезпечення компенсації шкоди, заподіяної життю, здоров'ю та майну потерпілих внаслідок експлуатації наземних транспортних засобів на всій території України. У разі вчинення водієм транспортного засобу ДТП відшкодування отримує інший учасник ДТП, його зобов'язання перед потерпілими по відшкодуванню шкоди приймає на себе страхова компанія. Так, з метою організації обміну інформацією про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності та контролю за його здійсненням МТСБУ створено єдину централізовану базу даних, яка містить відомості про чинні та припинені договори обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності, страхові випадки, що мали місце, транспортні засоби та їх власників. Оператором єдиної централізованої бази даних є МТСБУ. Користування інформаційними ресурсами єдиної централізованої бази даних є вільним і загальнодоступним, за винятком інформації обмеженого доступу.

Отже, в першу чергу інформація повинна бути достовірною та

надійною. Якщо управлінські рішення страховика будуть прийняті на підставі неперевіреної або недостовірної інформації, вони будуть помилковими та стануть причиною значних грошових втрат. Неактуальна інформація несуттєва для прийняття поточних управлінських рішень, хоча й може розглядатися у майбутньому. Для раціонального управління страховою діяльністю потрібна інформація, яка буде конкретно за змістом, урахувуватиме всі фактори, які характеризують досліджувану ситуацію, і достатньо ґрунтовною для прийняття управлінських рішень.

Страховик потребує інформації для своєчасного реагування на різноманітні непередбачені ринкові коливання та явища, які виникають у зовнішньому середовищі та мають визначальний вплив на систему менеджменту страхової діяльності, базовим має стати положення стосовно того, що неповнота інформації не лише стримує прийняття рішень, а й може стати причиною помилок.

Варто зазначити, що інформація передусім має бути цінністю, оскільки в іншому разі вона лише відволікатиме увагу та заважатиме розумінню суті процесів, подій та операцій у страхуванні.

Ще однією з необхідних вимог до інформації, яка використовується в системі страхового менеджменту, є комплексність, що відображає цілісність знання про страхову діяльність.

Крім того, інформація має бути порівнянною, що досягається за рахунок використання страховиком єдиної методологічної бази спостережень і реєстрації показників.

Додатковими вимогами до інформації можуть бути:

- аналітичний та прогнозний характер;
- релевантність (відповідність між сутністю інформаційного запиту й отриманого повідомлення).

Дуже багато проблем сучасного страхового ринку в Україні пов’язано з інформаційною відкритістю вітчизняних страхових компаній.

За висновками рейтингового агентства «Standard&Poor’s», вітчизняні страховики не розуміють, що таке розкриття фінансової інформації і не вміють застосовувати його з метою поліпшення збуту страхових послуг [7]. Причиною такої ситуації частково є відсутність законодавчо закріплених стандартів розкриття інформації, а частково і небажання власників страхових компаній розголошувати всі свої «таємниці».

Система розкриття інформації має регулюватися як зі сторони державного регулятора так і зі сторони саморегулювних організацій, що діють на страховому ринку, для того, щоб страхувальники мали змогу отримувати реальну інформацію про страхові компанії [8, с.126-127].

Таким чином, необхідне удосконалення державної політики щодо розкриття інформації страховиками, що має підвищити прозорість щодо характеру та локалізації ризиків та сприяти поліпшенню управління системною ліквідністю страховиків. Це зменшить вплив ринкових збуджень, сприятиме спокійному й ефективному функціонуванню страхового ринку, оскільки учасники ринку, які регулярно отримують інформацію, менше піддаються паніці при появі негативної інформації.

Дуже важливою інформаційна відкритість страхових компаній стає з погляду захисту прав споживачів страхових послуг, їх поінформованості про можливі ризики. Значною проблемою є недосконалість законодавства в частині обсягу та порядку обов’язкового розкриття інформації страховими компаніями, встановлення вимог до належного інформування клієнтів перед укладенням договорів та до достовірності інформації, що міститься у рекламі компаній.

Враховуючи те, що інформаційне забезпечення системи страхового менеджменту суттєво впливає на загальноекономічний ефект діяльності конкретного страховика, пропонується типовий алгоритм інформаційного забезпечення, який складається з таких етапів:

- 1) визначення потреб страхової компанії в інформації;

- 2) визначення першоджерел загальної інформації щодо стану зовнішнього середовища страховика;
- 3) збір даних;
- 4) подання зібраних даних для аналітичної обробки;
- 5) оцінка достовірності, комплектності і своєчасності надання інформації;
- 6) попередня обробка отриманої інформації та внесення результатів у бази стратегічних даних страхової компанії;
- 7) аналіз стратегічних баз даних і виявлення реальних загроз із боку зовнішнього середовища страховика;
- 8) збирання цільової інформації для поглибленого аналізу страховиком конкретних загроз (як внутрішніх, так і зовнішніх);
- 9) виявлення чинників виникнення загроз.

Оскільки основною метою прогнозу є передбачення розвитку будь-яких подій, явищ у майбутньому, то сучасне інформаційне забезпечення страхового менеджменту також має включати прогнозний складник. Прогнози слід відносити до стратегічної інформації, яка лежить в основі ефективного менеджменту страхової діяльності. До основних завдань прогнозування в системі страхового менеджменту пропонується відносити:

- 1) визначення ринкових інтересів страховика;
- 2) оцінку можливих цілей розвитку внутрішнього середовища страхової компанії та його окремих складників;
- 3) оцінку шляхів розвитку внутрішнього середовища страховика та його окремих складників;
- 4) визначення внутрішніх і зовнішніх загроз діяльності страхової компанії та їх негативних наслідків;
- 5) оцінювання необхідних витрат і ресурсів для складання оптимальних перспективних планів страхової діяльності.

Висновки. Отже, враховуючи все вищезазначене можна зазначити,

що внаслідок специфіки своєї діяльності страхові компанії мають або можуть мати суттєві можливості щодо накопичення великих масивів інформації, яка може бути використана системою страхового менеджменту. В даний момент економічної нестабільності недостатньо розвинені системи інформаційного забезпечення страхового менеджменту обмежують дієвість даного процесу та дають змогу ефективно використовувати різноманітні інформаційні джерела під час прийняття страховиком важливих управлінських рішень.

Повне, якісне та своєчасне розкриття інформації в діяльності страхових компаній є важливим елементом взаємовідносин учасників страхового ринку і має зменшувати асиметрію інформації та пов'язані з цим ризики. Разом із тим вітчизняна практика демонструє дуже низький рівень розкриття інформації страховиками. Варто також виокремити проблему своєчасності оприлюднення інформації, оскільки у великої кількості страхових компаній інтернет-ресурси не оновлюються тривалий час, а саме вони є основним джерелом інформації для сучасних клієнтів.

Саме тому для вирішення даної проблеми обґрунтовано теоретичні положення щодо інформаційного забезпечення системи страхового менеджменту, а саме: запропоновано типовий алгоритм інформаційного забезпечення системи страхового менеджменту; узагальнено та допрацьовано основні завдання прогнозування, що пов'язані з інформаційним забезпеченням, в системі управління страховою діяльністю. Наведені пропозиції суттєво підвищують ефективність систем страхового менеджменту в сучасних страхових компаніях.

Література

1. Буравцева Т.Б. Информационное обеспечение страховой деятельности: автореф. дис. на получ. науч. степени канд. эконом. наук: спец. 08.00.13 «Экономико-математические методы»

- [Електронний ресурс] / Т.Б. Буравцева. Москва, 1999. 24 с. URL: <http://www.dissercat.com/content/informatsionnoe-obespechenie-strakhovoi-deyatelnosti>.
2. Кнорринг В.І. Теория, практика и искусство управления / В.І. Кнорринг. – М.: НОРМА-ИНФРА, 1999. 96 с.
 3. Коул Р.Дж. Стратегическое планирование високого участия: когда реализуются люди и их идеи / Р.Дж. Коул. – Хмельницький: Поділля, 1993. 315 с.
 4. Сусіденко В.Т. Інформаційні системи у банківському менеджменті та маркетингу: [монографія] / В.Т. Сусіденко, Р.Г Жарлінська. – Вінниця: ТВП Тірас, 2003. 160 с.
 5. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад.: Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко та ін.; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. К.: НАДУ, 2010. 820 с.
 6. Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів: Закон України від 01.07.2004 № 1961-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1961-15>.
 7. ЖУРНАЛ "РЕЙТИНГОВЫЙ СТАНДАРТ"/ Рейтинговое агентство «Стандарт-Рейтинг» // Україна Бізнес Ревю, 2015.
 8. Гладчук О.М. Інформаційна відкритість небанківських фінансових інститутів в Україні / О. М. Гладчук, С. С. Кучерівська // Економічний простір, 2013. №9. С. 120-131.