



Международно Висше Бизнес Училище
International Business School

КУРСОВА РАБОТА

ПО ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ В БИЗНЕСА

НА ТЕМА:

ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ В ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ БИЗНЕС – ПО ПРИМЕРА НА АРМЕЕЦ АД

Изготвил:

Проверил:

2015

I. ТЕКСТОВО ОПИСАНИЕ НА РАБОТНИЯ ПРОЦЕС

1. Последователни стъпки при неговото осъществяване.

В продължение на години, застрахователните компании са се концентрирали върху подобряване на техните оперативни системи - относно политиката, претенциите и фактурирането. Но твърде често те пренебрегват голямото количество информация, което се съхранява в рамките на тези приложения.

Застраховането е богата на данни индустрия и процеса на претенции не е изключение. Огромно количество информация се събира за всеки иск. Анализаторите могат да подпомогнат застрахователните компании да обработят тази информация, за да се получи конкурентно предимство за компанията.

Претенциите са най-големия разход в застрахователните компании. Изплащането на претенции и разходи за коригиране на загуби могат да достигнат до 80 на сто от приходите на застрахователното дружество. Така, че начинът, по който застрахователната компания управлява процеса на удовлетворяване на претенциите е от основно значение за печалбите и дългосрочната устойчивост.

Също толкова важно е значението на процеса за удовлетвореността на клиентите, подновяването на полици и тяхното задържане.

За съжаление, процесът на обработване на претенциите обикновено изисква време и е трудоемък, изисква нови технологии и разпределение на задачите между отделните бизнес единици. Произтичащите противоречиви процеси забавят времето за обработка и водят до негативен опит за клиентите.

На първо място, застрахователният агент, брокер, или финансов експерт изисква предоставянето на основна информация, която е следната:

- Номер на застрахователна полица;
- марката, модела, годината, регистрацията и регистрационен номер на превозното средство; и
- подробности за инцидента, включително: име на водача и номер шофьорска книжка (ако водачът не е регистрираният собственик); датата, часа и мястото на произшествието, степента на наранявания; броят на загиналите пътници, ако има такива; степента на увреждане на превозното средство; описанието на инцидента; имена и шофьорска книжка на другите шофьори, както и имената на техните застрахователни компании и техните номера; номерата на

регистрационните номера и идентифициране на други превозните средства на; и името и номера на значката на разследващия полицай, ако произшествието е било докладвано на полицията.

Когато някой съобщава инцидент, по-горната информация се предава на служителя от финансовия отдел, който се явява проверяващ, който трябва да гарантира, че искът ще се обработи правилно. Този процес се нарича изследване на отговорност. Някои от стъпките, които често се следват, за да се получат всички факти около инцидента:

- Проверителят преглежда застрахователната полица и покритието, което е в сила да покрие загубите с оглед определяне какви видове щети или наранявания са покрити.
- Проверителят се опитва да се свърже с всеки участник в произшествието - шофьори, пътници, свидетели и т.н. - да отчете участието на всеки един с инцидента.
- Когато са налице противоречиви версии за това, което се е случило при инцидента, провеждащият провежда задълбочено интервю с всеки участващ. Тези интервюта помагат за разрешаване на спорове, свързани с фактите от инцидента.
- Проверителят събира и преглежда допълнителна съответваща информация, като например доклада на полицията, приложими държавни закони за движение, както и снимките от инцидента и на превозните средства, които участват.
- След това, служителят взема под внимание всички факти, определя причината за инцидента, както и обработка претенцията по съответния начин.

Има три основни източници на данни, предоставящи необходимата информация за застрахованите и техните претенции:

(1) политиката. По време на издаването на полицата застрахователят събира информация за клиентите и застрахованото МПС, обикновено под формата на стандартен формуляр. По време на икономическия живот на полицата, нейният притежател е правно задължен да разкрива цялата информация, която може съществено да повлияе за покриване на риска или неговото изчисляване. Примери за позиции които обикновено се записват посочихме по-горе като дата на раждане, адрес, номер на социална осигуровка, тип превозно средство, дата на първо свидетелство за управление и други. Тези данни основно се използват за изчисляване на премията.