

ТЕОРЕТИЧНИ И ОРГАНИЗАЦИОННИ ПРОБЛЕМИ НА СЧЕТОВОДСТВОТО В ЗАСТРАХОВАТЕЛНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

гл. ас. д-р Райна Петрова

THEORETICAL AND ORGANIZATIONAL PROBLEMS OF ACCOUNTING IN INSURANCE ORGANIZATIONS

Assist. Prof. Rayna Petrova, PhD

***Анотация:** Проблемът за счетоводно-информационното осигуряване е ключов за управлението на всяка застрахователна организация. Той придобива още по-голяма актуалност в съвременните пазарни условия и тенденцията за глобализация. Това налага изследване на теоретичните и организационните проблеми на счетоводството в застрахователната организация. В тази връзка характеристиките на счетоводната система и специфичните особености на създавания счетоводно-информационен продукт са определящи при счетоводно-информационното осигуряване на управлението на застрахователните организации.*

С цел счетоводно-информационното осигуряване на управленските потребности в застрахователните организации се предлагат съвременни управленско-счетоводни подходи.

***Ключови думи:** счетоводна информация, застраховане, разходи на застрахователните организации, разходи за качество*

***Summary:** The problem of accounting and information provision is important for the management of any insurance organization. He gained even greater relevance in the current market conditions and the trend of globalization. This requires the study of the theoretical and organizational problems of accounting in the insurance organization. In this connection, the characteristics of the accounting system and the specific features of accounting information are determinative in ensuring the management of insurance organizations with accounting information.*

As methods that meet modern requirements management insurance organizations can point out various managerial accounting approaches.

***Key words:** accounting information, insurance, costs of insurance organizations, costs of quality*

Настоящият доклад е посветен на проблемите, свързани със счетоводно-информационното осигуряване на управлението в застрахователните организации и по-конкретно със счетоводната интерпретация на разходите в застрахователните организации.

Целта на изследването е да докаже тезата, че възможностите за счетоводно-информационното осигуряване на управленските потребности в застрахователните орга-

низации могат да се разширяват чрез управленско-счетоводни подходи като този на тоталното управление на качеството. Чрез такива механизми може да се постига подобряване на резултатите, процесите и вътрешната среда в застрахователните организации.

1. Особенности на застрахователния сектор и тяхното влияние върху системата на счетоводството в застрахователните организации

Световните тенденции в развитието на застрахователния сектор са насочени към пазарна глобализация. В тази връзка актуалните въпроси, които стоят пред българските застрахователи, са тези, свързани с успешната пазарна интеграция, повишаването на тяхната конкурентоспособност и прилагането на положителните страни от практиката на водещи застрахователни компании. По отношение управлението на застрахователната дейност това приложение е обвързано с изграждане на системи, които са базирани на различни управленско-счетоводни модели.

Отделните характеристики на застраховането безспорно оказват влияние върху системата на счетоводството в самите застрахователни организации. Налице са особености, които отличават застрахователните организации и ги обособяват в сравнение с тези от другите отрасли на националната икономика. Информационните нужди на икономическите единици от застрахователния сектор са по-специфични, а това налага изграждането на по-различни счетоводни системи от съществуващите в другите организации.

От една страна, значителните финансови ресурси, от които се формира фонд за посрещане на насрещни плащания към застрахованите, по своята същност са важна част от оперативните разходи в застрахователната организация. От друга страна, определянето на цената на застрахователния продукт се извършва на основата на прогнозни величини на бъдещите разходи, които са свързани с него. Това създава трудности при разпределението на разходите. В застрахователната сфера съществува разграничение между понятията „отчетен период“ и „застрахователна година“, а това обуславя разграничаване на разходите¹ за двата отчетни периода в рамките за една застрахователна година.

Нормативното регулиране в областта на застраховането е многопосочно², реализира се по различен начин и от различни органи. Промените по отношение на застрахователната нормативна уредба, в частност на счетоводното законодателство, кореспондират с процеса на счетоводно отчитане и изграждането на счетоводната политика в отделните застрахователни организации.

Съществена роля при организацията на счетоводството има и наличието на разгърната териториална структура при голяма част от застрахователните дружества. Степента на влияние върху размера на административните разходи в такива застрахователни компании се определя от приложението на адекватни на съвременните икономически условия управленски подходи.

Налице е голямо разнообразие при първичните документи в счетоводството на отделните застрахователни организации. Сключването на самите застрахователни до-

¹ Кънева, Т. и др., Предизвикателства пред счетоводството във финансовата система, сп. „Диалог“, ИНИ, Извънреден тематичен, октомври 2011 г., с. 149.

² Михайлова, М., Развитие и проблеми на счетоводството при преминаване от разнообразни практики към общоприети принципи, Научни трудове, том 1/2006, УНСС, УИ „Стопанство“, С., 2006 г., с. 150.

говори обикновено се извършва от застрахователни агенти или брокери. От тук произтича обстоятелството, че съставянето на голяма част от първичните документи се осъществява от лица, които са в състава на така наречената външна мрежа.

Незадоволените потребности на ръководството на различните йерархични нива от своевременна и достоверна информация, позволяваща вземането на оптимални управленски решения, налага усъвършенстване на съществуващото информационно осигуряване на мениджърския екип на застрахователната организация, включително изграждане и поддържане на мениджърска информационна система.

Успешното адаптиране на предприятията към непрекъснато изменящата се среда, в която функционират, до голяма степен се гарантира от еволюцията на счетоводната информационна система.

В обобщение може да се направи изводът, че организацията на счетоводството в застрахователни компании трябва да е съобразена с тяхната организационна и управленска структура. Освен това върху организацията на счетоводството влияят нормативната уредба, обемът на счетоводната работа, професионалната квалификация на персонала, обезпечеността с технически средства за обработка на счетоводната информация и др.

Счетоводната информация във всяко отчетно обособено звено е важна за различните потребители и предопределя насоките при вземаните от тях решения. Счетоводно-информационното обезпечаване на управлението е от съществено значение за подобряването на резултатите и адаптирането на застрахователните организации към заобикалящата ги действителност.

2. Разходите на застрахователните организации като инструмент за счетоводно-информационно осигуряване на управлението

Счетоводството дава възможност за детайлизиране и обобщаване на информационните потоци в различни разрези и по този начин формира информационната база за изследване на разходите.

Детайлното идентифициране на разходите в застрахователните организации се извършва с помощта на добре изградена система за аналитична отчетност. В счетоводната литература³ се изтъква ролята на съпоставянето на приходите и разходите по отделни застрахователни продукти по отношение на определяне на рентабилността на тези продукти (услуги).

Застрахователните продукти⁴ се характеризират с конкретна цена, която представлява съответната застрахователна вноска, заложена в застрахователната тарифа, като освен това съществуват различни възможни варианти за организиране на продукта.

Във връзка със счетоводното интерпретиране на разходите в застрахователните организации следва да се разграничат понятията „застрахователни разходи“ и „застрахователни разходи“. Застрахователните разходи са по-широко понятие и могат да се определят като всички плащания на застрахователните дружества без оглед на тяхното предназначение. Те се отличават от разходите в други предприятия поради това, че

³ **Бойчева, Е.**, Приложение на калкулирането на базата на дейности в застраховането, сп. „Контролинг“, С., октомври 2009 г., с. 9-14.

⁴ **Илиев, Б. и др.**, Застраховането и осигуряването в контекста на икономическия профил на социалната сигурност в условията на пазарно стопанство, сп. „Диалог“, ИНИ, Извънреден тематичен II, август 2012 г., с. 119-120.

имат калкулативен характер, определен от застрахователно-техническия план и са обусловени от обективния характер на проявлението на рисковете.

В зависимост от предназначението на разходите те се разграничават на разноски и застрахователни плащания.

Разноските са част от разходите, свързани с издръжката на застрахователната дейност. Те се включват в калкулацията за всеки вид застраховка, като компоненти в частта за натоварванията. Всички основни оперативни разходи, елемент на калкулацията на застрахователната премия, се включват в обхвата на застрахователните разноски. Разноските са показател за ефективността⁵ при осъществяване на застрахователната дейност.

Застрахователните плащания в застрахователната теория се разглеждат като част от разходите, която представлява плащанията на застрахователя и презастрахователя по поети ангажименти към застрахованите, обусловени от осъществяването на риска или сбъждане на условие, предвидено в застрахователния договор. В калкулацията на съответния вид застраховка те се включват като компоненти в нето вноската.

При нормативната регламентация в областта на счетоводството тези плащания се разглеждат в по-широк смисъл – освен плащанията към застрахованите се включват и всички плащания по сключване, поддържане и прекратяване на застрахователния договор.

В състава на застрахователните разходи влизат и административните разходи на застрахователните дружества. По отношение на калкулирането на застрахователната премия е налице особеност в третирането на административните разходи. В застрахователните организации административните разходи се включват в обхвата на разпределение в стойността на продуктите. Административните разходи при застрахователи могат да се определят като основната част от непреките разходи.

За целите на счетоводно-информационното осигуряване на управлението от значение са разходите за качеството, които се извършват в застрахователните организации, за да се избегнат или коригират проблеми на качеството. По-конкретно разходите за качество обобщават разходите, направени чрез инвестиране в превенцията на несъответствие с изискванията, оценката на даден продукт или услуга за съответствие с изискванията, както и неизпълнението на изискванията, установено вътре или извън организацията.

От счетоводна гледна точка тази концепция трябва да бъде разширена, за да се идентифицират преки и непреки разходи с лошо качество. Преките разходи с лошо качество в застрахователните организации включват разходи, свързани с изработка на ненужни или неточни застрахователни формуляри и друга документация, грешки при изчисляване на инкасовите комисионни на посредниците и необосновани разходи за пътуване на инкасаторите и повторни огледи при настъпване на застрахователно събитие във връзка с оценка на щети, грешки в застрахователни плащания, както и в работата на отдела за контрол на качеството.

Непреките разходи по отношение на лошо качество в застрахователните организации включват просрочени вземания, неефективност на комуникацията при работа в екип и между специалисти в областта на счетоводството, финансите и актюерството и др.

⁵ Йотова, Й. Т. Кънева, Счетоводство на застрахователните предприятия, АИ „Ценов“, Свищов, 2011 г., с. 139.

Приложението на класификацията на разходите за качество, разглеждана от Horngren⁶, изисква допълнително приспособяване от гледна точка на особеностите на счетоводната система в застрахователните организации. Най-общо разходите за качество включват: разходи за профилактика; разходи за контрол на качеството; вътрешни разходи, свързани с несъответствия и външни разходи, свързани с несъответствия.

В застрахователните организации може да се извърши конкретизация на разходите за качество по посочените групи. В групата на разходите за профилактика могат да бъдат включени всички разходи, направени за предотвратяване на създаването на застрахователен продукт, несъответстващ на техническите изисквания. Такива са разходите за установяване на причините за несъответствия, предприемане на коригиращи действия по отстраняване на причините, проектиране на качеството на застрахователните продукти, обучение на персонала, профилактика на оборудването или ново оборудване.

Разходите за контрол на качеството имат за цел откриване на застрахователните услуги, които не отговарят на конкретните технически изисквания. В групата могат да бъдат включени всички разходи за установяване мнението на застрахованите за предлаганите услуги, тестване и контрол върху процесите. На изследване подлежат всички характеристики на услугите, които добавят стойност за клиента и неговата удовлетвореност.

По отношение на усъвършенстването на качеството в организацията е необходима информация, отнасяща се до застрахователните услуги и техните качествени характеристики, видовете клиенти и др.

Вътрешните и външните разходи, свързани с несъответствия, са разходите, понесени вследствие производството на продукция с неподходящо качество при откриване на дефекти преди или след доставката до потребителя.

Вътрешните разходи в застрахователните организации, които са свързани с несъответствия, могат да се конкретизират като разходи за проектиране на процесите, свързани с възникване на поправими и непоправими несъответствия при застрахователните услуги и др. Като външни разходи, свързани с несъответствия, в застрахователните организации, могат да се посочат разходите за съдебни и други иски за отговорност, предявени от клиенти и контрагенти.

Управлението на качеството в застрахователните организации безспорно влияе върху ефективността и стойността на застрахователния продукт. Създаването на счетоводна информация за разходите за качество в застрахователните организации е предпоставка за използване на отделна синтетична сметка за счетоводно отчитане на разходите за контрол на качеството.

Приложението на съвременни методи за управление на качеството в застрахователните организации може да се осъществи чрез счетоводно-информационно осигуряване и анализ на данните по отношение на качеството. За целите на анализа може да се извършва непрекъснат мониторинг на качеството на застрахователните услуги и сравнителен анализ с дейността на конкурентни застрахователни организации.

⁶ Horngren, C., G. Foster, S. Datar, Cost Accounting: a Managerial Emphasis, 10-th Edition, Prentice-Hall, Upper Saddle River, 1999, p 787.

3. Възможности за приложение на управленско-счетоводни модели в застрахователните организации

Приложението на различни управленско-счетоводни модели по отношение на текущото осъществяване на застрахователната дейност е практически реализируемо чрез изграждането на цялостна система по функционални области в застрахователните организации. Добрата система за управление на качеството е основа за внедряване на подхода за тотално управление на качеството. Чрез него се осигурява непрекъснато намаление на разходите и усъвършенстване на продуктите и услугите, предоставени на клиентите. Подходът за тотално управление на качеството е сравнително нов за застрахователните организации⁷. Той посочва нов начин за организация и управление на застрахователните услуги, при който качеството е характеристика на цялостната организация.

Тоталното управление на качеството в застраховането може да се дефинира като начин за управление на организацията, който е фокусиран върху качеството и е базиран върху участието на всички членове на организацията. Приложението на подхода има за цел постигане на дълготраен ефект чрез удовлетворяване на клиентите.

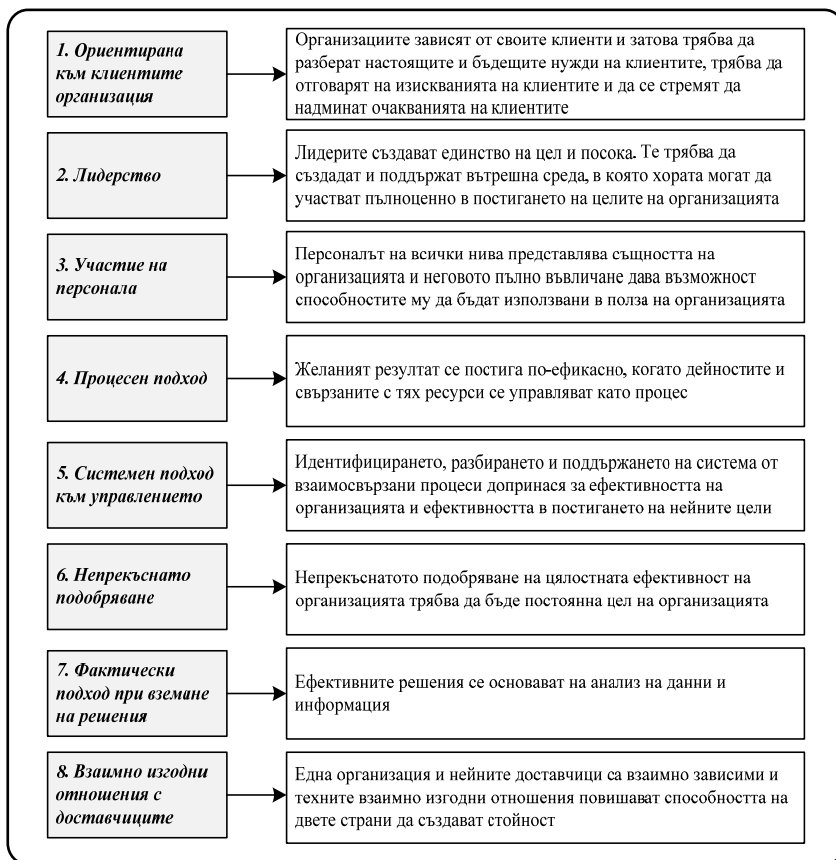
Съществена предпоставка за качеството на застрахователните услуги е цялостната финансова стабилност на компанията. Следователно може да бъде направен изводът, че актюерите имат централна роля в процеса на въвеждане на тотално управление на качеството. За успешното приложение на подхода следва да се наблегне на превенцията, а не на корекцията на грешките, да се постави акцент върху измерването на качеството (чрез обратната връзка), обучението по въпросите на качеството да се провежда на всички нива, да се осигури участие на всички в застрахователната организация по отношение на отговорността за качество, да се определят стандарти, недопускащи дефекти. Всички качествени аспекти на застрахователните услуги са важни за приложението на подхода в застраховането.

За тоталното управление на качеството е характерно елиминиране на всички дейности, които не добавят стойност към процеса на предоставяне на качествени услуги. В застрахователните организации такива дейности са повторни проверки, повторни огледи при настъпване на застрахователно събитие във връзка с оценка на щети и др. Приложението на подхода изисква дейностите и разходите по приемане и обработка на искове при застрахователите да бъдат преразгледани и реорганизирани в отговор на нуждите на клиентите.

Конкурентните взаимоотношения, стремежът за усъвършенстване на застрахователната дейност и за контролиране на разходите са предпоставки за въвеждането на тоталното управление на качеството в застраховането. Важно е да се подчертае, че приложението на конкретния управленско-счетоводен модел в застрахователните организации изисква адаптиране и модифициране към особеностите на застрахователния сектор. Базовите принципи на тоталното управление на качеството, адаптирани към застраховането, са илюстрирани по-долу⁸.

⁷ Cook, D., J. Cummins, *Productivity and Efficiency in Insurance: An Overview of the Issues*, The Wharton School, University of Pennsylvania, 1994;
Heckman, P., *Total Quality Management in Property/Casualty Insurance: An Actuarial Perspective*, Chicago, Ernst & Young, 1993.

⁸ Адаптация по Patel, G., *Total Quality Management in Healthcare*,
<http://www.biomedicalprojects.com/files/TQM%20in%20Healthcare.pdf>



Застрахователните организации функционират в постоянно променяща се среда и вътрешните цели и стратегии трябва да отговарят на промените, а дейностите по качеството следва да са ориентирани към стратегическите цели на организацията.

Ръководството носи отговорност за формиране на политика по качеството в организацията. Нейното документиране е препоръчително да се извърши с изготвяне на наръчник за качеството, който се определя като съвкупност от компоненти, свързани с организационната структура, отговорностите, процедурите и ресурсите за осъществяване на управление на качеството.

Наред с множеството положителни страни, подходът за тотално управление на качеството притежава някои недостатъци, в резултат на които могат да се очертаят конкретни проблеми при неговото прилагане. Налагането на качеството като философия на цялата организация изисква време, а ползите не могат да бъдат наблюдавани в

продължение на няколко години. Не са редки примерите на частично прилагане на подхода⁹.

Друг основен проблем при прилагането на подхода за тотално управление на качеството е обучението на персонала¹⁰ по отношение на съвременни методи за управление на качеството и първоначалните разходи за него.

Важна предпоставка за успешното прилагане на тоталното управление на качеството е да се познават основните постулати на подхода. Тяхното съчетаване води до оптимизиране на процесите в организацията. Допълнителното приспособяване на счетоводно-информационния инструментариум към спецификата на застрахователната дейност определя и насоките за развитие на системата тотално управление на качеството в управлението на застрахователните организации. Предмет на бъдещо изследване могат да бъдат отделните функционални области в застрахователните организации с цел успешното приложение на подхода за тоталното управление на качеството. Счетоводно-информационното осигуряване на управленските потребности в застрахователните организации би могло да се разширява и чрез интегрираното приложение на различни управленско-счетоводни модели като системата тотално управление на качеството, реинженеринг и други. Целта е постигане на по-добри резултати в застрахователните компании чрез повишаване на качеството на застрахователните услуги и оптимизиране на разходите.

Литература

1. Кодекс за застраховането
2. Cook, D., J. Cummins, Productivity and Efficiency in Insurance: An Overview of the Issues, The Wharton School, University of Pennsylvania, 1994.
3. Heckman, P., Total Quality Management in Property/Casualty Insurance: An Actuarial Perspective, Ernst & Young, Chicago, 1993.
4. Horngren, C., G. Foster, S. Datar, Cost Accounting: a Managerial Emphasis, 10-th Edition, Prentice-Hall, Upper Saddle River, 1999.
5. Бойчева, Е., Приложение на калкулирането на базата на дейности в застраховането, сп. „Контролинг“, С., октомври 2009 г.
6. Илиев, Б. и др., Застраховането и осигуряването в контекста на икономическия профил на социалната сигурност в условията на пазарно стопанство, сп. „Диалог“, ИНИ, Извънреден тематичен II, август 2012 г.
7. Йотова, Й. Т. Кънева, Счетоводство на застрахователните предприятия, АИ „Ценов“, Свищов, 2011 г.
8. Кънева, Т. и др., Предизвикателства пред счетоводството във финансовата система, сп. „Диалог“, ИНИ, Извънреден тематичен, октомври 2011 г.
9. Михайлова, М., Развитие и проблеми на счетоводството при преминаване от разнообразни практики към общоприети принципи, Научни трудове, том 1/2006, УНСС, УИ „Стопанство“, С., 2006 г.
10. Total Quality Management, <http://www.tqm.com>

⁹ Total Quality Management, <http://www.tqm.com>

¹⁰ Според D. Cook за първоначалното въвеждане на тоталното управление на качеството не се изисква голяма технологична инвестиция, а предимно извършване на разходи за обучение на персонала;

Cook, D., J. Cummins, Productivity and Efficiency in Insurance: An Overview of the Issues, The Wharton School, University of Pennsylvania, 1994, p. 36-37.