



Изследване на някои предпоставки за въвеждане и информационно осигуряване на оперативния контролинг в застрахователното дружество

Галина Стоянова*

Управленската целеустременост към въвеждането и функционирането на оперативния контролинг в застрахователното дружество, безусловно е подчинена на динамиката в присъщите само на общия застрахователен цикъл особености (не се срещат в никой друг бизнес), които изискват информационно осигуряване, а именно:

- Обръщане (инверсия) на застрахователния производствен цикъл – първо се сключва застрахователен договор, застрахованият потребява евентуално в покъсен период застрахователната услуга, но я предплаща изцяло или на разсрочени вноски.

- Двоен (функционален) аспект на дейността в застрахователното дружество – застрахователно-техническа и финансова дейност.

- Формирането на уникални пасиви при застрахователя – застрахователно-технически резерви с целево предназначение.

Основавайки се на съдържателната страна на оперативния контролинг и интердисциплинарния му характер, както и на посочените и други застрахователни особености, считаме за рационално той да отграничи в застрахователното дружество дейности в две направления:

Първо направление – структуриране на адекватен модел на финансов резултат (технически и нетехнически резултат) в

застрахователното дружество.

Второ направление – определяне на обоснована методика за планиране и контрол на финансовия резултат в животозастраховането и в общото застраховане и по видове застраховане, установяване на системи за отчетност и информация.

Задачите от първото направление включват:

- анализиране на фактическото състояние на застрахователната дейност и значими съотношения и тенденции на рисковата застрахователна статистика, определяне на факторната вътрешна и външна обусловеност на финансовия резултат от различни финансово-икономически показатели;

- построяване на модел на финансовия резултат: застрахователно-технически, незастрахователен, счетоводен, резултат от развитието на риска, от застрахователни разноси, от лихва, от сторно и други и определяне на значимите факторни променливи, техните връзки и взаимодействия;

- осигуряване на планова и отчетна информация (с акцент към целенасоченото прегрупиране на застрахователните разходи и разноси според задачите на оперативния контролинг) за финансово-икономическите показатели на модела за текущ финансов резултат;

- методика за откриване, оценка и анализ на отклоненията, разработване на варианти за оптимални значения на финансово-икономическите показатели;

- определяне на отговорните служители и установяване на отговорностите за отделните дейности, свързани с достигане на желаните стойности на текущо наблюдаваните показатели.

Задачите от второто направление са свързани с детайлизация на дейностите чрез механизмите на планирането, контрола, отчетността, анализа и информационното осигуряване, като се възползват от предимствата на мениджърска информационна система /Management Information Systems / МИС, наричана още управленска или бизнес информационна система. Един от най-полезните ѝ аспекти е поддържането на интегрирана база данни, която съдържа

* докторант Галина Стоянова
Бургаски Свободен Университет

различни видове информация (текстова, цифрова, графична, видео изображения; застрахователно-техническа, счетоводна, статистическа, маркетингова, данъчна и други), подлежаща на постоянна актуализация и задоволяваща различни информационни потребности. Необходимостта от изграждане на съвременна МИС се обуславя от редица съществени предпоставки:¹

а. реорганизация и иновации на бизнес процесите в широко-обхватната застрахователна дейност;

б. внедряване на нови технологии за програмно осигуряване на висшия мениджмънт и повишаване на отговорностите и усилията на сътрудниците и ръководителите в информационния мениджмънт на застрахователното дружество;

в. осигуряване на база данни за потребителите на застрахователни услуги и продукти на дружеството;

г. разширяване на функционалността на информационната система на застрахователното дружество и осъществяване на ефективен информационен мениджмънт;

д. усложняване на информационните технологии, прилагани в застраховането;

е. разширяване на инфраструктурата на информационно-технологичното обслужване в дружеството;

ж. стремеж на ИТ служба към оптимизация на процесите по събиране, натрупване и разпространение на информация.

Информационното осигуряване на технологичните елементи на оперативния контролинг в тяхната последователност е предпоставка контролинговия процес да бъде информационно осигуряващ фактор за вземане на управленски решения. Своевременното, вярно и цялостно информационно осигуряване на координирането им по съдържание, във времето и методологически, е само по себе си управленско решение взето от ръководството на застрахователното дружество, което ще създаде положителни ефекти за застрахованите по видове застраховки, собствениците на капитала и за конкурентноспособността на застрахователното дружество.

Технологичните елементи на оперативния контролинг в тяхната последователност показани на фигура №1, дават съдържанието на контролинговия процес в застраховането:



Фигура №1

Технологични елементи на контролинговият процес в застрахо-

Легенда: УР – управленски решения ИО – информационно осигурява

¹ Misheva, I., Insurance marketing, Sofia, Printing Complex - UWNE, 2016, p. 232.



Съблюдавайки гореописаната последователност на технологичните елементи на оперативния контролинг приемаме, че „значението на оперативния контролинг трябва да се търси в ефективното обезпечаване на основните бизнес-процеси и тяхната взаимовръзка със спомагателните процеси – с оглед постигане на плановите резултати в краткосрочен аспект.“² Съгласно Кодекса за застраховането³, чл.3, „застраховането е дейност по осигуряване на застрахователно покритие на рискове по силата на договор, изразяващо се в набиране и изразходване на средства, предназначени за изплащане на обезщетения и други парични суми при настъпване на събития или сбъждане на условия, предвидени в договор или в закон, както и в пряко свързаните с това дейности, включително:

1. оценка на застрахователния риск;
2. определяне на застрахователната премия;
3. установяване на настъпило застрахователно събитие;
4. определяне на размера на причинените вреди;
5. управление на собствените средства и на активите, които служат за покритие на техническите резерви на застрахователя;
6. прехвърляне на всички или на част от застрахователните рискове, покрити от застраховател, на презастраховател (пасивно презастраховане)
7. предоставяне от застрахователя на услуги по застраховка „Помощ при пътуване“ по раздел II, буква „А“, т.18 от приложение №1 чрез наети от него лица и със собствени технически средства.“

Във връзка с актуалното практическо оценяване на необходимостта и предпоставките за въвеждане на оперативния контролинг и информационното му осигуряване в застрахователното дружество, направихме емпирично изследване.

Изследователският подход включва количествени и качествени методи за набиране

на първични данни. Качествените методи бяха дълбочинни интервюта и групова дискусия. Интервютата бяха с директори на дирекции в застрахователни дружества, актюери, мениджъри на агенции, мениджъри в застрахователен брокер, финансово-застрахователни консултанти, главни агенти в застрахователни дружества. Груповата дискусия е с един брой група, състояща се от пет човека.

П о р а д и с ъ о б р а ж е н и я з а конфиденциалност и изричната уговорка за анонимност на интервюираните, получените данни и информация са представени под формата на изводи за дефицити в оперативния мениджмънт на застрахователната дейност и са обособени, като вътрешни предпоставки, и нерешени проблеми, които обуславят необходимостта от въвеждането и функционирането на оперативния контролинг в застрахователното дружество:

- Липса на концепция или недостатъчна информираност на ръководителите от по-ниските йерархични нива относно целите за развитие на застрахователното дружество.

- Несъответствие на краткосрочните персонални и екипни цели, с реалните възможности за постигането им и цялостната обвързаност с факторите на успеха в застрахователното дружество.

- Липса на разписани правила за планирането и бюджетирането, методи за откриване на отклонения в момента на възникването им, както и на единна мениджърска информационна система в някои дружества.

- Съществуващата система за отчитане на разходите, свързана със застрахователната дейност, затруднява актюерите при определянето на действителния им размер и калкулирането им в брутната застрахователна премия.

- Анализите на резултатите от застрахователната дейност, на отклоненията между фактическите и планирани показатели и на причините за възникването им, не води до своевременно регулиране на несъответствията.

- Задоволяването на информационните потребности на ръководството е непълно и поради неувереност от негова страна какво и как точно да изиска, за да се постигне ежедневна оперативна координираност на всички елементи

² Misheva, I., Controlling in management of the insurance company - Scientific works, Vol. II, Sofia, Printing Complex -UWNE, 2014г, p. 69.

³ Code of Insurance, Published in State Gazette, number 103 from 23.12.2005

от инструментариума на оперативния контролинг и повиши добронамерената диалогичност на общата информационна система в застрахователното дружество.

- Диагностирана е не висока мотивация за концентрирани усилия към експертна прецизност на входа и на изхода при координацията на планирането, контрола, отчетността и информационното осигуряване в застрахователното дружество.

Изборът ни за количествен метод е един от най-използваните дескриптивни (описателни) методи за събиране на информация – анкетния метод.⁴ Анкетният метод представлява писмено допитване до респондентите. Основен инструмент при анкетния метод е анкетната карта, представена на фигура № 3. Анкетната ни карта има двадесет и един въпроси, които са затворени и респондентът има възможност да избира някоя от посочените опции. Това позволява електронна обработка на информацията. От наша страна, формулираните отговори за избор на въпросите, обхващат значителна част от аспектите на изследвания проблем.

Целева съвкупност – включва респонденти, които в момента активно работят застраховане и една част от тях само животозастраховане.

Модел извадка. Извадката е от типа „Извадка на отзовалите се“ или известна, като извадка на доброволците, пожелали да отговорят на въпросите на анкетата. Анкетиранияте хора работят на мениджърски позиции, живеят в различни населени места и работят в различни застрахователни дружества и брокери, като 7 от тях работят в общозастрахователно дружество, 25 в животозастрахователно и 4 представители на застрахователни брокери.



Фигура № 25 Отзовали се за анкетиране

Метод за събиране на данни - анкетатор беше лично докторанта, който предостави анкетните карти на всеки дал съгласие за анкетиране.

Процес на изследването. Можем да определим три самостоятелни етапа:

1. Подготвителен етап. Провеждане на качественото изследване - дълбочинни 7 интервюта и една дискусия. Подготвяне на анкетна карта за количественото изследване.

2. Втори етап. Осъществяване на анкетирането.

3. Трети етап. Обработка на данни и изводи.

Относно обема на извадката сме отговорни да споделим, че 41 човека отказаха участие в целевата съвкупност. Основните причини са:

- страх, че няма да могат да отговорят на въпросите - 21;
- опасения от загубване на анонимността – 4;
- самопризнание „Никога не съм чувал/а за контролинг” – 5;
- без установена конкретна причина – 11;

Ограничението на изследването е свързано със запазване на анонимност и не оповестяване на имената на застрахователните дружества и застрахователни брокери, чиито представители са участниците в целевата съвкупност.

Основната ни теза е, че има актуални предпоставки за въвеждане и функциониране на оперативния контролинг и неговото информационно осигуряване в застрахователното дружество, като това е важно за вземането на бързи и качествени управленски решения.

⁴ Anastasova L. Marketing researches in tourism, Express Print House, Gabrovo, 2013, p.202.



От анкетираните 60% са с висше икономическо образование, 8% с висше техническо и с друго образование висше 11%, като със средно образование са 21%. От тях 22 считат, че контролинга може да повиши работната им информираност на едно по-високо аналитично ниво. Само един от анкетираните е отговорил, че в неговото застрахователно дружество има обособено структурно звено по контролинг. Подходящи форми за обучение на персонала в областта на информационното осигуряване на контролинга, 28 % намират в обучение в специализирани звена извън застрахователно дружество, а 42% предпочитат обучение в рамките на застрахователното дружество от IT специалисти и мениджъри, като останалите 30% не могат да преценят какво точно обучение предпочитат, но и никой 0% не желае да се самоподготвя. Интересното е, че 83% от анкетираните определят, че в значителна степен зависи бизнес дейността на тяхното застрахователно дружество от оперативния контролинг и неговото информационно осигуряване, едва 8% в умерена степен намират тази зависимост, а в незначителна степен 8% смятат наличието на връзка между тях.

Анкетираните в по-голямата си част 58 % се представят реализацията на функциите на контролинга като самостоятелна структурна единица в застрахователното дружество, която да има за предмет на дейност контролинга и 28% си представят, че това може да се случи, като се разширят пълномощията на съществуващите отдели и мениджърите им чрез възлагане да получат отговорност по задачите на контролинга, а 1% приема за нормално обслужването на контролинговите процедури да става от служителите от системата за вътрешен контрол.

Самоопределянето във въпрос 19 - с какво смятат анкетираните, че са пряк или косвен участник в оперативния контролинг в застрахователното дружество: 55% от анкетираните посочват - с прогнозите си и планирането на премиите приходи по видове застраховане в различни времеви отрязъци, а 25% - с ежедневното провеждане на търговски срещи с потенциални клиенти и установяване на потребностите им и сключване на застраховки, третата група 20% от анкетираните – изготвят отчетни форми по видове застраховане и видове

клиенти, анализират отклонения от планови величини и създават информационни предпоставки за вземане на управленски решения. Всички смятат, че с най-типичните си ежедневни задължения в работата са преки или косвени участници в информационното осигуряване на оперативния контролинг. Това заслужава внимание и създава мотивация за ръководителите, да се формират конкретни изисквания към информационното осигуряване на оперативния контролинг и рамкират информационни процедури за планирането, контролната дейност и отчетността, които да го удовлетворяват.

Сърцевината на анкетата е въпрос № 12: „Каква е вашата преценка: Информационната система в застрахователното дружество задоволява информационните потребности на контролинга и е свързващо звено между планирането, контрола, отчетането и анализа на застрахователната дейност?“. Отговорите са представени на фигура № 1 :



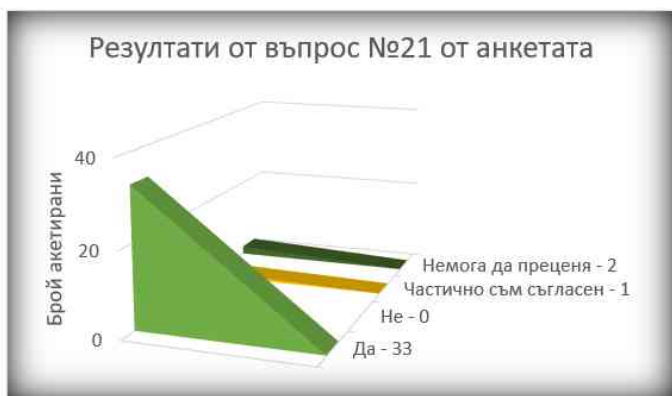
Фигура № 1. Резултати от отговори на въпрос № 12 от анкетата

Оказва се, че 86% от анкетираните всеки ден от работната седмица вземат самостоятелни и управленски решения и 55% от анкетираните могат да си позволят само за един час и нито минута повече, да не се интересуват от важните за работата си информационни показатели и това да не се отрази на общия фирмен и личен резултат. Най-дългото време за работна неинформираност е посочена една седмица от 5 човека, които съставляват 14% от целевата съвкупност. Това означава, че хората оценяват важността на значението контролинговите процедури да са за по-кратък интервал време.

Зрелостта на участниците в анкетиранията

съвкупност, отговорно ги подрежда към групата на аналитичните хора, защото напълно самостоятелно отговориха на въпрос 20 „Участието ви в дейността на дружеството създава резултат, който предоставя информация първична (необработена за целите на управленските решения) и/или производна (обработена по определена технология)?“. Най-голям брой 20 човека са отговорили, че работата им създава преди всичко производна информация или това са 56% от всички анкетирани, а само един човек не успя да прецени своя отговор и създаде 3% участие за своята група „неориентирани“. Останалите участници се класират в скалата на възможностите: 1 човек (или 3% от всички) работи работа, формираща първична информация от провеждане на интервюта; 6% от всички създават и първична и производна информация, защото обслужват клиенти по застраховки и вътрешни клиенти (служители, посредници); 22% от участниците създават първична и производна информация, като резултат от създаването на седмични отчети на консултанти в екипа и 11% от респондентите формират производна информация от анализ на отклоненията на отчетените приходи и разходи за провеждане на застрахователната дейност спрямо планираните. Участниците помогнаха много на докторанта да оцени в кои дейности реално се създават първичните информационни показатели и в кои производните такива.

На въпроса актуален проблем ли е информационното осигуряване на оперативния контролинг в застрахователното дружество и дали е ключов фактор на успеха, 92% от анкетираниите отговориха с „Да“. Виж фигура №2.



Фигура № 2. Резултати от отговори на въпрос №21 от анкетата

Основни изводи:

1. В ежедневната си застрахователна работа, застрахователите имат различни потребности от информационно осигуряване по въпросите на планирането, контролирането, отчетността, анализа и координирането им, което включва оперативния контролинг на кратки интервали от време.

2. Вземането на управленски решения става всеки ден и по няколко пъти на ден. Очакванията са тези решения да бъдат информирани, многофилтърно и многоаспектно обосновани.

3. Работещите в застрахователното дружество имат нужда от обучение за инструментариума на оперативния контролинг и ползите от функционирането му в застрахователната работа.

4. Позитивна е нагласата за създаване на отдел/звено по контролинг. Една от главните ползи на съществуването на такъв отдел по контролинг е, че вътрешните клиенти (служители и застрахователни посредници) професионално ще създават и потребяват информационната координираност, а външните клиенти – застрахованите по видове застраховане ще имат информиран избор на застрахователна защита и повишено качество на застрахователната услуга.

5. Приложението на оперативния контролинг в застрахователното дружество ще мотивира активности за изпълнение на цели и постигане на резултати, като предостави успешни практики, техники и умения.

Предоставяме създадената целева анкета, като възможност за бъдещи проучвания в застрахователни дружества или определени и други състави. Виж фигура №3.



АНКЕТНА КАРТА

Уважаеми Г-жо/Г-не,

Обръщаме се към Вас с молба да ни съдействате за настоящото проучване, по въпросите на контролинга и неговото информационно осигуряване във Вашето застрахователно дружество. Уверяваме Ви, че предоставената от Вас информация при попълването на настоящата анкета, ще бъде използвана само за целите на настоящото изследване и няма да бъде огласявана или предоставяна на трети лица.

Благодарим Ви предварително за проявената отзивчивост и оказана помощ !

1. Институцията, в която работите е ?

- а/ Общо застраховане;
- б/ Живото-застрахователно дружество;
- в/ Застрахователен брокер;

2. Структурата, в която работите е ?

- а/ Застрахователно дружество – Централно управление;
- б/ Поделение на застрахователно дружество – клон, агенция, офис, представителство;
- в/ Застрахователен брокер;

3. Моля, посочете позицията Ви в институцията:

- а/ Представител на управленски екип (ръководство) на застрахователното дружество;
- б/ Служител в службата за вътрешен контрол;
- в/ Служител във финансово-счетоводен отдел;
- г/ Вътрешен одитор на застрахователното дружество;
- д/ Инспектор или експерт по сключване на застрахователни договори;
- е/ Инспектор или експерт по уреждане на претенции;
- ж/ Актюер;
- з/ Застрахователен посредник, консултант, агент, съветник;
- и/ Друг служител;

4. Вашето образование е :

- а/ Висше икономическо;
- б/ Висше техническо;
- в/ Висше юридическо;
- г/ Друго висше образование;
- д/ Средно образование;

5. Участвали ли сте в специализирано обучение по проблемите на контролинга?

- а/ Да, като студент;
- б/ Да, в специализиран курс, организиран от
.....
- в/ Не, не съм преминал специално обучение;

6. Считате ли, че контролинга може да повиши работната Ви информираност на едно по-високо аналитично ниво ?

- а/ Да;
- б/ Не;
- в/ Частично;
- г/ Не мога да преценя;



7. Считате ли, че застрахователното дружество, в което работите, има потребност от повишаване качеството на контролинга?

- а/ Да;
- б/ Не;
- в/ Частично;
- г/ Не мога да преценя;

8. Във Вашето застрахователно дружество има ли обособено структурно звено по контролинг?

- а/ Да;
- б/ Не;
- в/ Не съм запознат/а;

9. Какви форми на обучение на персонала в областта на контролинга и неговото информационно осигуряване биха били подходящи?

- а/ Обучение в специализирани звена извън застрахователното дружество;
- б/ Обучение в рамките на застрахователното дружество от ИТ специалисти, от отдела по информационни технологии;
- в/ Обучение от контролера в застрахователното дружество и външни експерти по контролинг;
- г/ Самообучение;
- д/ Не мога да преценя;

10. В каква степен зависи развитието на бизнес дейността на Вашето застрахователно дружество от оперативния контролинг и от неговото информационно осигуряване?

- а/ В значителна степен;
- б/ В умерена степен;
- в/ В незначителна степен (развитието на бизнес дейността на се влияе от липсата им);
- г/ Не съм запознат/а;

11. Според наличните ресурси в застрахователното дружество, коя възможност за реализиране на функциите на контролинга, считате за най-подходяща:

- а/ Самостоятелна структурна единица в застрахователното дружество, която да има предмет на своята дейност контролинга;
- б/ Обслужване на контролинговите процедури в застрахователното дружество от външни консултанти;
- в/ Разширяване на пълномощията на съществуващите отдели и служители чрез възлагане на задачи по обслужване на контролинга;
- г/ Обслужване на контролинговите процедури в застрахователното дружество от служители от системата за вътрешен контрол;

12. Каква е Вашата преценка: Информационната система в застрахователното дружество задоволява информационните потребности на контролинга и е свързващо звено между планирането, контрола, отчитането и анализа на застрахователната дейност?

- а/ Да, напълно съм съгласен/а с твърдението;
- б/ Не, не съм съгласен/а с твърдението;
- в/ Частично съм съгласен/а с твърдението;
- г/ Не мога да преценя;



13. Застрахователните мениджъри (ръководители) от всички нива, като приематели, създатели и разпространители на контролингова информация, колко често според Вас се нуждаят от актуализация на знанията и уменията си за това:

- а/ Веднъж месечно;
- б/ Веднъж на тримесечие;
- в/ Веднъж годишно;
- г/ Всеки понеделник от работната седмица;
- д/ Не мога да преценя;

14. Според Вас, вътрешните информационни потоци могат ли да се отъждествят с документооборота в застрахователното дружество?

- а/ Да, напълно;
- б/ Не;
- в/ Частично могат;
- г/ Не мога да преценя;

15. Колко често се налага да вземате самостоятелни /управленски/ решения във вашето работно ежедневие?

- а/ Всеки ден от работната седмица;
- б/ До три пъти в работната седмица;
- в/ Не ми се налага да вземат решения;
- г/ Не мога да преценя;

16. Подкрепяте ли мнението, че финансовите резултати от дейността ще се подобрят, когато се усъвършенства управлението в ЗД и чрез контролинговия инструментариум?

- а/ Да;
- б/ Не, нямат взаимовръзка;
- в/ Не мога да преценя;

17. Кои информационни показатели за текущо наблюдение са Ви нужни в работата или длъжността Ви изисква да наблюдавате и/или управлявате?

- а/ Брой застраховани физически и юридически лица;
- б/ Приход от застрахователни премии по видове застраховане;
- в/ Брой и вид постъпили застрахователни претенции от клиенти по видове застраховки;
- г/ Разходи за издръжка на застрахователната дейност;
- д/ Брой застрахователни посредници /агенти/ съветници, активност и ефективност на тяхната работа в седмичен и месечен период;
- е/ Други

18. Колко дълго време може да си позволите да не се интересувате от важните за Вашата работа информационни показатели /от въпрос 17, например/ и това да не се отрази на общия финансов резултат /фирмен и личен/?

- а/ Един час;
- б/ Един работен ден;
- в/ Една седмица;
- г/ Десетдневка;
- д/ Половин месец;
- е/ Един месец;
- ж/ Не съм се замислял/а и ми е трудно да преценя;



19. С какво смятате, че сте пряк или косвен участник в оперативният контролинг във Вашето застрахователно дружество ?

а/ Прогнозирате и планирате премийните приходи по видове застраховане в различни времеви отрязъци;

б/ Изработвате отчетни форми по видове застраховане и видове клиенти, анализирате отклонения от плановите величини и създавате информационни предпоставки за вземане на управленски решения;

в/ Ежедневно провеждате търговски срещи с потенциални клиенти и установявате потребностите им, както и сключват застрахователни договори;

г/ Други

.....

20. Как се самоопределяте: участието Ви в дейността на застрахователното дружество създава резултат, който предоставя информация - първична (необработена за целите на управленските решения) и/или производна (обработена по определена технология)?

а/ Работата ми формира първична информация-брой застраховани лица и брой регистрирани претенции по сбъднати застрахователни събития;

б/ Работата ми формира първична информация - брой интервюирани кандидати за работа;

в/ Работата ми формира първична и производна информация за брой обслужени клиенти по застраховки и вътрешни клиенти;

г/ Работата ми създава първична и производна информация – седмични отчети на консултантите в екипа;

д/ Работата ми формира производна информация от анализ на отклоненията на планираните и отчетени премийни приходи и разходи за издръжка на застрахователната дейност;

е/ Работата ми създава преди всичко производна информация;

ж/ Не мога да преценя;

21. Считате ли, че информационното осигуряване на оперативния контролинг в застрахователното дружество е актуален въпрос и е един от ключовите фактори на успеха и модерно ръководство на ЗД?

а/ Да;

б/ Не;

в/ Частично съм съгласен;

г/ Не мога да преценя;

Моля, заградете верните отговори за Вас и запишете допълнителните такива !

Благодаря !!!

Докторант Галина Стоянова
Бургаски свободен университет, гр. Бургас



Заклучение:

Адаптирането на застрахователното дружество към динамиката на взаимовръзката, от една страна, на измененията в пазарната среда и специфичното проявление на видовете застрахователни рискове и от друга, необходимостта от вземането и реализирането на бързи и качествени управленски решения за управление на застрахователния фонд, изисква управление, осъществявано чрез приложение на застрахователни техники и механизми, но и в съчетание с управленски традиционни и нови такива. Основавайки се на съществуващите предпоставки за въвеждането на оперативния контролинг и позитивните нагласи за информационното му осигуряване, с основание смятаме, че функционирането му ще доведе до оптимизиране на финансовия резултат на застрахователя, подобряване на жизнеспособността на застрахователния бизнес в краткосрочен и дългосрочен план, повишено качество на застрахователната услуга и удовлетвореност на застрахованите по видове застраховки.

Литература:

1. Анастасова, Л., Маркетингови изследвания в туризма, изд.“Експрес“, Габрово, 2013г.
2. Драганов, Хр., Илиев, Б., Мишева, И., Първанова, З., Застраховане, изд.“Фор Ком“, 1998г.
3. Мишева, И., Контролинг в управлението на застрахователното дружество, Научни трудове, том II, София, Издателски комплекс - УНСС, 2014г.
4. Мишева, И., Застрахователен маркетинг, София, Издателски комплекс – УНСС, 2016г.
5. Кодекс за застраховането, Обн., ДВ, бр.103 от 23.12.2005г

Bibliography:

1. Anastasova L. Marketing researches in tourism, Express Print House , Gabrovo, 2013, p.202
2. Draganov, Hr. Iliev B., Misheva I, Purvanova Z, Insurance - Fore Com Print house, 1998, p. 19.
3. Misheva, I., Controlling in management of the insurance company - Scientific works, Vol. II, Sofia, Printing Complex -UWNE, 2014г, p. 69.
4. Misheva, I., Insurance marketing – Sofia, Printing Complex -UWNE, 2016, p. 232.
5. Code of Insurance, Published in State Gazette, number 103 from 23.12.2005