

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

КЕМЕРОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ ПИЩЕВОЙ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ (УНИВЕРСИТЕТ)

Кафедра «Экономика и управление»

Выпускная квалификационная работа

«ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ СТРАХОВОЙ
КОМПАНИИ (НА ПРИМЕРЕ АО «СОГАЗ», Г. КЕМЕРОВО)»

Выполнил: студент гр. ЭУз-01

Балабанова Л.А.

Руководитель: к.т.н, доцент

Драпкина Г.С.

Работа защищена:

Кемерово, 2016 г.

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Кемеровский технологический институт пищевой промышленности (университет)

Факультет Заочный

Кафедра «Экономика и управление»

Направление (специальность) 080502 –

«Экономика и управление на предприятии»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на соискание квалификации экономист-менеджер

Обозначение документа АЭП. ВКР. 00. 56. 16

Тема «Пути повышения конкурентоспособности страховой компании (например АО «СОГАЗ», г. Кемерово)»

Специальная часть «Анализ конкурентоспособности АО «СОГАЗ» на рынке страховых услуг Кемеровской области на примере страховой услуги автоКАСКО»

Студент Балабанова Лилия Александровна

Руководитель квалификационной работы Г.С.Драпкина

Консультанты по разделам:

<u>Теоретический</u>	<u>Г.С.Драпкина</u>
<small>краткое наименование раздела</small>	<small>Подпись, дата, инициалы, фамилия</small>

<u>Организационно-экономическая характеристика организации</u>	<u>Г.С.Драпкина</u>
<small>краткое наименование раздела</small>	<small>Подпись, дата, инициалы, фамилия</small>

<u>Аналитический</u>	<u>Г.С.Драпкина</u>
<small>краткое наименование раздела</small>	<small>Подпись, дата, инициалы, фамилия</small>

<u>Мероприятия</u>	<u>Г.С.Драпкина</u>
<small>краткое наименование раздела</small>	<small>Подпись, дата, инициалы, фамилия</small>

<u>Нормоконтролер</u>	<u>Н.М. Егорова</u>
	<small>Подпись, дата, инициалы, фамилия</small>

<u>Допустить к защите</u> <u>Заведующий кафедрой</u>	<u>П.В. Масленников</u>
	<small>Подпись, дата, инициалы, фамилия</small>

Кемерово, 2016 г.

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Кемеровский технологический институт пищевой промышленности (университет)

Кафедра _____ «Экономика и управление»

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой
Масленников В.П.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

Студенту группы _____ ЭУз – 01 Балабановой Лилии Александровне

1. Тема «Пути повышения конкурентоспособности страховой компании (на примере АО «СОГАЗ», г. Кемерово)

Специальная часть «Анализ конкурентоспособности АО «СОГАЗ» на рынке страховых услуг Кемеровской области на примере страховой услуги автоКАСКО»

утверждена приказом по институту № 321 от 11.04.2016

2. Срок представления работы к защите _____ 27.06.2016

3. Исходные данные к выполнению работы: _____ данные отчета

_____ о прохождении преддипломной практики

4. Содержание текстового документа:

Введение: отражает актуальность темы, объект, цели и задачи исследования

4.1 Теоретический: содержит теоретические основы страхования и конкурентоспособности компании

4.2 Организационно-экономическая характеристика предприятия: содержит общие сведения о предприятии, основные показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятия за 2013-2015 годы

4.3 Аналитический: содержит анализ конкурентоспособности компании

4.4 Мероприятия: содержит возможные пути повышения конкурентоспособности компании

4.5 Заключение: содержит основные выводы по результатам исследования

4.6 Список литературы: содержит сведения об источниках литературы, используемых при написании выпускной квалификационной работы

5 Перечень графического материала с точным указанием чертежей:

5.1 Анализ и структура основных показателей финансово-хозяйственной АО «СОГАЗ» за 2013-2015гг. (2)

5.2 Анализ конкурентоспособности компании (9)

5.3 Пути повышения конкурентоспособности компании (2)

6 Консультанты по разделам:

Теоретический	Г.С.Драпкина
краткое наименование раздела	Подпись, дата, инициалы, фамилия
Организационно-экономическая характеристика организации	Г.С.Драпкина
краткое наименование раздела	Подпись, дата, инициалы, фамилия
Аналитический	Г.С.Драпкина
краткое наименование раздела	Подпись, дата, инициалы, фамилия
Мероприятия	Г.С.Драпкина
краткое наименование раздела	Подпись, дата, инициалы, фамилия

7 Руководитель выпускной квалификационной работы

Г.С.Драпкина

Подпись, дата, инициалы, фамилия

8 Дата выдачи задания «__» _____ 20__ г.

Задание принял к исполнению: Л.А. Балабанова
Подпись, дата, инициалы, фамилия

Рассмотрены теоретические основы страхования и конкурентоспособности страховой компании.

Объектом исследования выступает Акционерное общество «Страховое общество газовой промышленности» в г. Кемерово.

Выпускная квалификационная работа состоит из четырех разделов: в первом приведены теоретические основы страхования и конкурентоспособности компании, во втором – представлена организационно-экономическая характеристика предприятия, в третьем – проведен анализ конкурентоспособности компании АО «СОГАЗ» и в четвертом – возможные пути ее повышения.

					<i>АЭП. ВКР. 00. 56. 16. ПЗ</i>				
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дата</i>					
<i>Студент</i>	<i>Балабанова Л.А.</i>				<i>«Пути повышения конкурентоспособности страховой компании (на примере АО «СОГАЗ», г. Кемерово)»</i>	<i>Лит.</i>	<i>Лист</i>	<i>Листов</i>	
<i>Руков.</i>	<i>Драпкина Г.С.</i>					<i>Д</i>		4	107
<i>Консульт.</i>	<i>Драпкина Г.С.</i>					КемТИПП			
<i>Н. контр</i>	<i>Егорова Н.М.</i>					ЭУз-01			
<i>Зав.каф.</i>	<i>Масленников П.В.</i>								

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАХОВАНИЯ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НА РЫНКЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ	9
1.1 Понятие и сущность конкурентоспособности на рынке страховых услуг	9
1.2 История страхового дела в России	17
1.3 Страхование как экономическая категория.....	20
1.4 Понятие автоКАСКО и его отличие от страхования ОСАГО.....	27
1.5 Пути повышения конкурентоспособности на рынке страховой услуги автоКАСКО.....	29
2 ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ СОГАЗ.....	33
2.1 Общие сведения об организации.....	33
2.1.1 История создания и развития организации	33
2.1.2 Виды страхования.....	38
2.1.3 Организационная структура Кемеровского филиала АО «СОГАЗ».....	43
2.1.4 Основные элементы внешней среды компании.....	45
2.2 Анализ основных показателей финансово-хозяйственной деятельности АО «СОГАЗ».....	46
3 АНАЛИЗ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ АО «СОГАЗ» НА РЫНКЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ НА ПРИМЕРЕ СТРАХОВОЙ УСЛУГИ АВТОКАСКО.....	54
3.1 Конкурентная среда АО «СОГАЗ».....	54
3.2 Анализ факторов конкурентоспособности.....	55
3.2.1 Доля рынка компании АО «СОГАЗ» в Кемеровской области..	55
3.2.2 Краткая информация о страховых компаниях-конкурентах....	57
3.3 Стоимость страхового полиса.....	65
3.4 Сроки выплат страхового возмещения.....	67

						Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		5

3.5 Условия выплат по автоКАСКО без подтверждающих документов из ГИБДД.....	68
3.6 Бесплатные дополнительные услуги.....	71
3.7 Уровень выплат.....	72
3.8 Народный рейтинг страхователей.....	74
3.9 Оценка надежности страховых компаний.....	75
3.10 Лояльность правил автоКАСКО.....	77
4 ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НА ПРИМЕРЕ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ АО «СОГАЗ».....	80
4.1 Снижение стоимости страхового полиса автоКАСКО.....	80
4.2 Факторы, влияющие на конкурентоспособность компании: проблемы и пути решения.....	86
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	90
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	93
ПРИЛОЖЕНИЯ	95

										Лист
										6
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

ВВЕДЕНИЕ

В условиях довольно сложной экономической ситуации, складывающейся в последнее время в стране, рынок страхования терпит убытки. Компании стараются оптимизировать свои расходы, то есть сокращают эксплуатацию и использование автотранспорта, некоторые даже ликвидируют весь автопарк и переходят на услуги сторонних компаний, занимающихся перевозкой. Физические лица также минимизируют те свои расходы, которые связаны с использованием автомобиля.

Основными факторами, которые на это повлияли, можно назвать общее снижение доходов населения и сокращение количества сделок по продаже автотранспортных средств. При этом рынок страхования теряет часть потенциального дохода, который получил бы при прежней экономической обстановке.

Если рассматривать ситуацию в Сибири, то здесь наибольшее падение рынка произошло в сегменте услуги добровольного страхования автоКАСКО. Деятельность мошенников, продающих поддельные договоры автострахования, также повлияла на ухудшение ситуации в целом.

Число договоров, заключенных по каско в 2014 в регионах Сибирского федерального округа сократились на 20%, соответственно сборы уменьшились на 24%. Как отмечают в Сибирской Межрегиональной Ассоциации Страховщиков (СМАС), лидером падения стала Новосибирская область — сборы по каско уменьшились на 31%. В Кемеровской области и Красноярском крае сокращение составило по 26%, а в Иркутской области — 22%. Меньше снизились сборы каско в Омской и Томской областях — 15% и 16% соответственно.[1]

Развитие сегмента автоКАСКО страхования зависит в первую очередь от продажи новых автотранспортных средств (каско обязательно для автомобилей, купленных в кредит), а также от объема страхования. Поэтому до тех пор, пока эти два направления будут сокращаться, сегмент не может дать положительную

									Лист
									7
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

динамику. По мере того, как будет улучшаться экономическая остановка в стране, вырастут продажи автомобилей, но для этого нужно время, а вот о том, чтобы повысить объемы страхования компаниям необходимо задумываться всегда. Поэтому вопрос конкуренции на рынке страховых услуг стоит достаточно остро.

Существует множество факторов, на которые ориентируется клиент при выборе той или иной компании. Основным, конечно, является стоимость страхового полиса. Чтобы ее снизить, компании шире предлагают каско с франшизой, либо индивидуальным набором рисков. А также большую роль играет качество предоставления услуги, уровень обслуживания, надежность страховщика и множество других факторов.

Объект исследования в работе АО «СОГАЗ – компания, которая занимается страхованием и перестрахованием на основании выданных ФСФР лицензий. Основной вид ее деятельности – страхование объектов нефтяной и газовой промышленности, а также корпоративное страхование сотрудников этих предприятий.

Предмет исследования – деятельность АО «СОГАЗ» на рынке страховых услуг Кемеровской области.

Цель работы:

Анализ и повышение конкурентоспособности страховой компании АО «СОГАЗ» на рынке страховых услуг Кемеровской области (на примере страховой услуги автоКАСКО).

Задачи, необходимые для достижения цели:

1. Изучить теоретические основы страхования и конкурентоспособности.
2. Проанализировать финансово-хозяйственную деятельности компании.
3. Проанализировать конкурентоспособность АО «СОГАЗ» на рынке страховых услуг Кемеровской области на примере страховой услуги автоКАСКО.
4. Найти пути повышения конкурентоспособности компании.

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					8

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАХОВАНИЯ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НА РЫНКЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

1.1 Понятие и сущность конкурентоспособности на рынке страховых услуг

Переход России от планово-директивной экономики к рыночной привел к появлению конкуренции практически во всех сферах деятельности хозяйствующих субъектов, в том числе и в страховой. Исследование проблемы конкуренции и конкурентоспособности до 90-х годов прошлого века в нашей стране не имело необходимости. Термин «конкуренция» не применялась в советской экономике. Элементы конкуренции и конкурентной борьбы были знакомы только руководителям предприятий, чья продукция шла на внешний рынок. Отсутствие частной собственности на средства производства и установление планов для всех предприятий являлось причиной отсутствия конкуренции.

Существует большое количество определений понятий конкуренция и конкурентоспособность. Слово конкуренция возникло от латинского «concurrere», что в переводе означает сталкиваться.

Конкуренция — неотъемлемая составная часть развитого страхового рынка. Реальная рыночная экономика немыслима без конкуренции. В этой связи возникает настоятельная необходимость в изучении конкуренции, ее уровня и интенсивности, в знании сил и рыночных возможностей наиболее сильных конкурентов, перспектив конкуренции на выбранных страховых рынках. Наличие конкурентов заставляет каждого страховщика быть предельно внимательным к запросам своих клиентов.

Численность конкурирующих страховых компаний и их сравнительная емкость в наибольшей мере определяют уровень конкуренции. При прочих равных условиях интенсивность конкуренции наибольшая, когда на страховом рынке борется значительное число страховых компаний

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					9

приблизительно равной силы. Для сбора этой информации прибегают к составлению специальных досье.

На основе полученных результатов делаются выводы относительно уровня конкуренции.

Принято различать ценовую и неценовую конкуренцию страховщиков. В основе ценовой конкуренции лежит тарифная ставка, по которой предлагается заключить договор страхования данного вида. Снижение тарифной ставки всегда было той основой, с помощью которой страховщик, выделяя свои страховые услуги из общего перечня, привлекал к ним внимание потенциального страхователя. В современном мире, когда страховые рынки индустриально развитых стран в основном разделены между рядом крупных страховых компаний, использование ценовой конкуренции в борьбе за страхователя выглядит проблематично.[2] Ценовая конкуренция применяется главным образом страховщиками-аутсайдерами в их борьбе с гигантами страхового бизнеса, для соперничества с которыми у аутсайдеров нет сил и возможностей в сфере неценовой конкуренции.

Неценовая конкуренция выдвигает на первый план дополнительные сервисные услуги страховщиков своим клиентам (преимущественное право приобретения акций страховой компании, содействие в приобретении недвижимости, бесплатные консультации юридического характера и т.д.). Сильнейшим орудием неценовой конкуренции всегда была реклама, сегодня же роль ее возросла многократно. С помощью рекламы страховые компании индустриально развитых стран стремятся создать престижный имидж своей фирмы в глазах страхователей. Традиционными в этой политике является проведение «дней развития бизнеса». В этот день проводится завтрак (ланч или обед), во время которого президент страховой компании общается со 100—200 клиентами. Внимание оказывается, прежде всего правительственной, институциональной и корпоративной клиентуре. Клиентам рассказывают о новых видах услуг, предлагаемых страховой компанией, о планах дальнейшего развития и участия страховой компании в общественной жизни данного

									Лист
									10
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

региона. У клиентов выясняют их мнение об имидже страховой компании, отношение к ассортименту и качеству предлагаемых страховых услуг. Этим же целям служат и периодически проводимые конференции, в которых участвуют ведущие менеджеры страховщика, а также определенные группы страхователей. Конференции отличаются от «дней развития бизнеса» тем, что проводятся по определенной теме. В конце таких мероприятий вручается сувенирная реклама с фирменной символикой страховой компании. Благодаря такому подходу страховые компании активно разрабатывают новые методы продвижения страховых услуг на рынке. К незаконным методам неценовой конкуренции относятся шпионаж ноу-хау, переманивание специалистов, владеющих профессиональными секретами организации страхового дела, подлог страховых свидетельств.

Конкуренция — антипод монополии. Вместе с тем монопольное положение страховщика в экономической среде может вызвать ряд многообразных и взаимосвязанных негативных явлений. Не имеющий серьезных конкурентов страховщик стремится реализовать свои экономические интересы, а не зависимых от него страхователей. Он диктует им свои условия при заключении договоров страхования, может завысить тарифную ставку и т.д. Базирующаяся на использовании закона стоимости и конкуренции рыночная экономика по своей природе должна отторгать монополизм.

В нашей стране уделяется большое внимание пресечению монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции на страховом рынке.

Предупреждение, ограничение и пресечение монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции на страховом рынке обеспечивается Государственным комитетом Российской Федерации по - антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур в соответствии с антимонопольным законодательством Российской Федерации. Эти вопросы также относятся к ведению Департамента страхового надзора Министерства финансов РФ.

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					11

Наличие конкуренции на рынке товаров или услуг, на котором действует предприятие, требует от него обеспечения определенной конкурентоспособности или, в противном случае, грозит вытеснением его с данных рынков.

Говоря о конкурентоспособности страховых компаний в масштабах национальной экономики, необходимо отметить схожесть факторов конкурентоспособности страховых компаний и факторов конкурентоспособности иных субъектов экономики. В отношении конкуренции любых субъектов экономики действуют одни и те же принципы. Таким образом, рассматривая далее факторы конкурентоспособности страховых компаний, необходимо базироваться на общих принципах и методологии теории конкурентоспособности. Безусловно, конкуренция страховых компаний имеет специфические черты, но, как правило, они не противоречат общим принципам и лишь детализируют их.

Прежде всего, говоря о конкурентоспособности страховых компаний, необходимо остановиться на сущности конкурентоспособности. Конкурентоспособность связана не с отличительными характеристиками товара (в нашем случае услуги) как таковыми, а с его привлекательностью для клиентов, делающих покупку. Грошев В.П. толкует конкурентоспособность как комплекс потребительских свойств товара, определяющий его отличие от других аналогичных товаров по степени и уровню удовлетворения потребностей покупателей и затратам на его приобретение и эксплуатацию.[3] Данное определение является наиболее полным, так как автор учитывает затраты за весь жизненный цикл, но при этом не учитывает разную конкурентоспособность услуги на различных рынках, в разное время и не оговаривает потребителем или продавцом оценивается конкурентоспособность.

В определении Швеца В.Е., которое дается в кратком словаре менеджера: «конкурентоспособность продукции есть не что иное, как проявление качества продукции в условиях рыночных отношений и определяется

						Лист
						12
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

способностью продукции быть проданной на конкретном рынке, в максимально возможном объеме и без убытков для изготовителя».

В работе Фатхутдинова Р.А. конкурентоспособность определяет четырьмя интегральными показателями первого уровня; на нулевой уровень он ставит саму конкурентоспособность:

- 1 качество товара;
- 2 его цена;
- 3 затраты на эксплуатацию за его жизненный цикл;
- 4 качество сервиса, а также динамизм факторов.

В свою очередь влияние этих четырех факторов зависит от внешних и внутренних факторов конкурентного преимущества услуги.

Ряд авторов в своих работах предлагают объединить в одно понятие конкурентоспособности товара (услуги) и конкурентоспособности организации. Это просматривается в работе Игольников Г.Н. и Патрушева Е.А. Данное утверждение будет не совсем верным, так как, например известность страховой компании дает конкурентные преимущества, но не играет решающую роль. [4]

Любые страховые услуги проходят проверку на степень удовлетворения общественных потребностей, которые выражаются в коллективных, групповых и индивидуальных страховых интересах. Эта проверка осуществляется на страховом рынке, где каждый страхователь приобретает именно тот страховой полис, который наиболее полно удовлетворяет его страховые интересы. В этой связи конкурентоспособность страховщика представляет собой возможности сбыта страховых продуктов на данном рынке с учетом имеющихся страховых интересов.

Оценка конкурентоспособности организации может осуществляться только среди предприятий, относящихся к одной отрасли, либо производящих одинаковые товары или услуги. Конкурентоспособность организации во многом зависит от того, насколько фирма может приспособиться к изменяющимся условиям конкуренции на рынке. В отличие от конкурентоспособности товара конкурентоспособность организации не может быть достигнута в короткий

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					13

промежуток времени. Конкурентоспособность организации достигается при длительной и безупречной работе на рынке. Отсюда можно сделать вывод, что, компания, работающая более длительный период времени на рынке имеет большие конкурентные преимущества перед только входящей на данный рынок или работающей короткий промежуток времени на нем. Другими словами конкурентоспособность организации определяют ее конкурентные преимущества. Конкурентные преимущества в свою очередь делятся на внешние и внутренние. Повлиять на внешние факторы организация не в состоянии, но внутренние факторы почти целиком являются контролируруемыми руководством организации, а точнее сказать менеджмент организации имеет все необходимые условия для контроля этих факторов. Достижение внутренних конкурентных преимуществ организации осуществляется персоналом, при этом особая роль отводится руководителю.

Одной из отличительных свойств услуги от товара является то, что в процессе продажи услуги возникает личный контакт между продавцом и клиентом. Данное отличие требует особых навыков персонала страховых компаний, так как они работают непосредственно в сфере услуг. В этом случае целесообразно применить понятие «конкурентоспособности персонала». При оценке конкурентоспособности персонала Фатхутдинов Р.А. подразделяет его на три категории: рабочий, специалист, менеджер.[5] Сами конкурентные преимущества определяются внешними или внутренними условиями. Для специалиста, работающего в конкурентной среде характерно стремление быть конкурентоспособным, что зависит от способностей самого специалиста.

Успех любой страховой компании в большой мере зависит от эффективности менеджмента данной компании. Конкурентоспособный персонал компании это только часть конкурентоспособности самой компании.

Таким образом, конкурентоспособность страховщика - возможность сбыта страховых продуктов (через заключение договоров страхования определенного вида) на данном страховом рынке, исходя из имеющихся страховых интересов, выявленных службой маркетинга страховщика.

										Лист
										14
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

Выделяют экономические и организационные параметры, характеризующие конкурентоспособность страховщика. К числу экономических параметров относятся расходы на обучение персонала, комиссионное вознаграждение страховых агентов, налогообложение доходов от страховой деятельности и др. Организационные параметры составляет система скидок и льгот страхователям по срокам и условиям заключаемых договоров страхования, дополнительный сервис клиентам (например, бесплатные юридические консультации страхователям), система продажи страховых полисов. [6]

В идеале экономические и организационные параметры конкурентоспособности страховщика должны быть ориентированы на учет потребностей всех потенциальных клиентов страховщика.

На деятельность страховой компании влияют различные факторы (элементы) внешней и внутренней среды, учет которых необходим в целях повышения эффективности ее работы.

Внешняя среда:

- виды страховых услуг;
- страховые тарифы;
- система продажи страховых полисов;
- инфраструктура страховой организации
- ресурсы страховой организации (финансовые, трудовые, материальные).

Внутренняя среда:

- Непосредственное окружение:
- страхователи;
- конкуренты;
- рынок труда в области страхования;
- партнеры в области страхования.

Макроокружение:

- государственно-политическое окружение;

										Лист
										15
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

- социально-этическое окружение;
- технологическое окружение (страховые технологии);
- конъюнктура мирового страхового рынка.

В отношении Интернет следует отметить, что возможности Всемирной сети начинают использоваться страховщиками в следующих аспектах:

- предоставление потенциальным страхователям информации о предлагаемых страховых продуктах, уровнях цен на них и т.п.;
- продажа страховых полисов.

Один из элементов непосредственного окружения – «конкуренты», среди которых можно выделить не только страховые, перестраховочные компании, общества взаимного страхования, как уже закрепившиеся на страховом рынке, так и вновь создаваемые, но и другие финансовые институты, услуги которых могут являться субститутами по отношению к некоторым страховым услугам. В частности, это касается накопительных видов страхования. В качестве конкурента здесь следует рассматривать финансово-кредитные учреждения. [3]

Рынок труда в области страхования имеет особое значение для страховщиков, так как с одной стороны, отрасль страхования в нашей стране достаточно нова, формирование кадрового состава многих страховых организаций не завершено, во-вторых, страхование является трудоемким процессом, а кадры - едва ли не решающим фактором производства, в-третьих, кадровый состав страховой организации включает специалистов разных профессиональных областей.

Страховая отрасль, как часть финансовой инфраструктуры рынка, играет важную роль в приобретении национальных конкурентных преимуществ. Для усиления инфраструктуры и повышения её эффективности, наряду с другими институтами национальной инфраструктуры, необходимо развитие института страхования, повышение конкурентоспособности российских страховых компаний. Это становится тем более актуально, в связи с грядущей либерализацией финансового рынка в рамках вступления нашей страны в ВТО и снятия ограничений на допуск иностранных страховщиков на российский

										Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						16

страховой рынок, что окажет влияние на интенсивность конкуренции в отрасли и установит более жесткие требования к конкурентоспособности страховых компаний, действующих на российском страховом рынке. [7]

1.2 История страхового дела в России

Страхование имеет богатейшую историю своего развития в России.

Несколько сотен лет назад еще не существовало той юридической базы для страхования, которая имеется в нынешнее время. [8]

Однако принцип оставался тем же: человек делал взносы на протяжении долгого времени, а в оговоренном случае ему компенсировались убытки.

Становление страхования во времена царской России

Самые ранние данные о страховании на Руси, которые были зафиксированы на бумаге, упоминаются в документе «Русская правда». Ярким примером служит статья, по которой в случае убийства община, не сумевшая найти виновного, обязывалась выплатить виру (то есть денежную компенсацию).

Также очень распространенным было наличие фондов для выкупа пленных (особенно это было распространено во время татаро-монгольского ига). Подробно о выкупе пленных было написано в «Стоглаве»– сборнике законов, изданном в 1551 году в Москве.

Взносы в этот фонд были обязательными для всех, однако суммы различались: больше всех должны были платить горожане, чуть меньше – работоспособные крестьяне, еще меньше – военные. Но более серьезно к страхованию стали подходить лишь во времена Екатерины Великой – именно во время ее царствования была основана страховая экспедиция, которая занималась страхованием зданий из камня – в основном жилых домов и заводов. Фактически страховка в интерпретации Екатерины была несколько похожа на налог. Да и страхование в зарубежных компаниях было под запретом.

С этого момента все развивалось куда стремительнее. Так, несмотря на то что страховая экспедиция просуществовала около 50 лет и была закрыта в 1822-

									Лист
									17
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

м, уже в 1798 году были созданы учреждения, которые выдавали страховку «на случай огня» (т.е. пожаров), затем появилось еще несколько страховых компаний под прямым контролем государства, однако довольно скоро все они потерпели крах.

Пожалуй, первым периодом настоящей популярности страховых агентств можно назвать середину XIX века— прежде всего потому, что страхование стало понемногу переходить на рыночные рельсы.

История развития страхования в период СССР

В предшествующий советскому и советский период рынок страхования в России изрядно пошатнулся: из-за Первой мировой началась небывалая инфляция и деньги обесценивались с необычайной скоростью.

По пришествии же к власти большевиков было вынесено решение упразднить все виды негосударственных страховых агентств. Также признавались недействительными и подлежали аннуляции все внешние займы, которые были произведены царской Россией.

В 1919 году перестали страховать жизнь (впрочем, это право вернули в 1922-м), в 1920-м – имущество. На какую-либо помощь могли рассчитывать только те, кто пострадал вследствие стихии. Также страховали от пожаров, неурожая и падежа скота.

Еще одному несомненно значимому этапу в развитии страхования в советской России положил начало закон об обязательном окладном страховании, принятый в 1940-м. Как и в далекие годы правления Екатерины, это делало страховку неким подобием налога.

С 1968 году стало обязательным получение страховки на все имущество коллективных хозяйств, а в период 1979–1984 гг. это правило в полной мере стало касаться и совхозов. В 1983-м обязательное страхование добралось и до частной собственности— жилья, земли и скота.

Начиная с 1986 года страхование охватило все сферы жизни: страховки для автомобилистов, страховки для детей, страхование дорогостоящих вещей,

									Лист
									18
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

антиквариата, различных ценностей – все это начало набирать обороты и все прочнее входить в жизнь среднестатистического советского гражданина.

Страхование в наши дни

Сегодня страхование в Российской Федерации не является привилегией только государственных учреждений и производится также частными компаниями, однако необходимо наличие лицензии.

Выдачей лицензий, а также ведением учета всех страховых компаний занимаются федеральные органы по надзору за страховыми компаниями. В обязанности данных органов также входит контроль размера сумм взносов и т.д.

При выявлении несоответствия политики агентства установленным нормам федеральные органы имеют право изымать лицензии, а в случае повторения нарушений – подавать иск в арбитражный суд.

Современное страхование можно классифицировать следующим образом:

Страховки личного характера. Тут все связано с человеком и страхуется его жизнь и здоровье.

Имущественное. Речь в основном идет о жилье, транспорте (не только наземном, но и водном, воздушном) и других материальных ценностях.

Страхование ответственности. Этот вид страхует от возможной недобросовестности в исполнении каких-либо обязанностей по отношению к тому, кто выплачивает страховые взносы. Это может быть связано с невыполнением заключенных договоров, халатностью в выполнении возложенных обязанностей и т.д.

Довольно популярным остается такой вид страхования, как негосударственный пенсионный фонд– для многих это отличный способ в почтенном возрасте быть независимыми от государства в финансовом плане.

Последние 10 лет доля отечественных страховых компаний в ВВП стабильно держится на уровне 2%, при этом российский рынок страховых услуг развивается экстенсивно, что объясняется комплексом взаимосвязанных причин. В 2004-2012 гг. число отечественных страховых компаний сократилось почти втрое, что свидетельствует как о происходящих в отрасли процессах

									Лист
									19
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

концентрации страхового капитала, так и о необходимости обеспечения и повышения их уровня конкурентоспособности, финансовой устойчивости и платежеспособности.

Рост концентрации страхового капитала на российском рынке (в 2008 г. на 10 крупнейших страховых компаний приходилось 40% собираемой за год страховой премии, а в 2012 г. – уже 57%) ведет к перераспределению рыночных долей страховых компаний в пользу более крупных организаций и неизбежному усилению конкуренции. Кроме того, вступление России в ВТО приведет к тому, что филиалы иностранных компаний будут претендовать на определенную долю рынка, и в этих условиях российским страховым компаниям тем более необходимо реализовывать стратегию повышения конкурентоспособности и эффективности в целях сохранения роста своей доли рынка и объемов страховой премии. Это позволит отечественным компаниям не только оставаться активным игроком в своей нише, но и повысить собственную инвестиционную привлекательность в плане их возможной продажи крупным российским или иностранным страховым компаниям. [9]

Постоянное повышение конкурентоспособности отечественных страховых компаний будет способствовать как существенному привлечению страхователей, так и обеспечению дополнительных инвестиций для развития бизнеса.

1.3 Страхование как экономическая категория

Страхование представляет собой отношения по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов (страховых премий). [10]

Страхование возникло и развивалось вследствие экономической необходимости защиты человека и его имущества от случайных опасностей. В страховании реализуются определенные экономические отношения, складывающиеся между людьми в процессе производства, обращения, обмена и

									Лист
									20
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

потребления материальных благ. Оно предоставляет всем хозяйствующим субъектам и членам общества гарантии в возмещении ущерба.

Периодическая повторяемость событий стихийного характера, которые вызваны силами природы и общества и влекут материальные потери, доказывает, что они имеют объективный, закономерный характер, связанный с противоречиями экономических отношений и проблемами техногенного характера.

Возникающие в процессе воспроизводства противоречия создают объективные условия для проявления негативных последствий, имеющих случайный характер. Возникает риск. Риск объективно присущ различным стадиям общественного воспроизводства и любым социально-экономическим отношениям.

Возмещение ущерба, вызываемого проявлением разрушительных противоречий от взаимодействия сил природы и общества, порождает необходимость установления определенных взаимоотношений между людьми по предупреждению, преодолению и ограничению разрушительных последствий стихийных бедствий. Эти объективные отношения людей для обеспечения непрерывного и бесперебойного производственного процесса, для поддержания стабильности и устойчивости достигнутого уровня жизни в совокупности составляют экономическую категорию страховой защиты. Специфика этой экономической категории определяется следующими признаками:

- наличие страхового риска (и критерия его оценки);
- случайный характер наступления стихийного бедствия или иного проявления разрушительных сил природы;
- объективная потребность возмещения ущерба;
- наличие перераспределительных отношений в пространстве и во времени;
- замкнутая раскладка ущерба;

По мере развития общества эти отношения получили гражданско-правовое закрепление, что в свою очередь позволило регулировать их правовыми методами. [4]

Мощный импульс к организации страховой защиты дало общественное разделение труда, развитие ремесленного производства и выделение торговли в самостоятельную отрасль. Рост городов, развитие ремесленного производства, торговли, особенно международной торговли, связанной с повышенным риском и использованием денежных ссуд, требовали надлежащего страхового обеспечения. В этой связи кредит и страхование были тесно взаимосвязаны. Страхование имущества заемщика, передаваемого кредитору под обеспечение ссуды (морские займы), вызвало к жизни выделение из числа кредиторов, и в первую очередь ростовщиков, особую группу профессионалов - страховщиков, или андеррайтеров, в руках которых сосредоточивались ресурсы страхового фонда. Оперативное управление ресурсами страхового фонда со стороны страховщиков объективно требовало от них оценки страхового риска, опиравшейся на анализ фактов и обстоятельств, их накопление, обобщение и систематизацию.

В результате формируется научное знание о страховом риске и его оценке, опирающееся на познание законов природы и общества.

Таким образом под экономическую категорию страховой защиты подводится научная база. [11] Несмотря на случайный характер наступления стихийного бедствия или иного разрушительного события, появилась возможность их научного предвидения. Стало возможным с большой степенью достоверности предсказывать возможную величину ущерба в натуральной и денежной форме. Благодаря научному предвидению страховщик мог осознанно реализовывать меры по предупреждению неблагоприятных последствий наступления страхового риска. Меры превенции (т.е. предупреждения возможного ущерба в будущем), предпринимаемые страховщиком, позволяют ему оптимизировать ресурсы страхового фонда и использовать их часто в качестве источника инвестиций. Страхование превратилось в одну из

									Лист
									23
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

конкретных форм страховой защиты общественного производства и организации страхового фонда.

Страхование - это способ возмещения убытков, которые потерпело физическое или юридическое лицо, посредством их распределения между многими лицами (страховой совокупностью).[12] Возмещение убытков производится из средств страхового фонда, который находится в ведении страховой организации (страховщика). Объективная потребность в страховании обуславливается тем, что убытки подчас возникают вследствие разрушительных факторов, вообще не подконтрольных человеку (стихийных сил природы), во всяком случае не влекут чьей-либо гражданско-правовой ответственности. В подобной ситуации бывает невозможно взыскивать убытки с кого бы то ни было и они «оседают» в имущественной сфере самого потерпевшего. Заранее созданный страховой фонд может быть источником возмещения ущерба. Страхование целесообразно только тогда, когда предусмотренные правоотношениями страхователя и страховщика страховые события (риски) вызывают значительную потребность в деньгах. Так, например, физическое лицо, у которого эта потребность возникает, как правило, не может покрыть ее из собственных средств без чувствительного ограничения своего жизненного уровня.

Страховые отношения, закрепленные в письменном договоре страхования как гражданско-правовая сделка, известны по крайней мере с эпохи позднего Средневековья. Тогда благодаря великим географическим открытиям заметно расширились горизонты морской международной торговли. Предпринимателям потребовались крупные капиталы, чтобы использовать новые горизонты открывшихся возможностей.

Исторически возникнув в связи с необходимостью обеспечить компенсации убытков, не подлежащих переложению на других лиц, страхование претерпело в ходе своего длительного развития существенные изменения и распространяется сейчас на многие случаи, когда наступление убытков связано с гражданско-правовой ответственностью их причинителя. В таких случаях

									Лист
									24
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

страхование служит для потерпевшего дополнительной гарантией охраны его имущественных интересов. В дальнейшем наряду с имущественным страхованием, обеспечивающим возмещение убытков, связанных с утратой или повреждением материальных благ, появилось личное страхование, гарантирующее выплаты определенных денежных сумм при наступлении смерти, увечья, болезни, при дожитии до определенного возраста человека.

Страхование и предпринимательство тесно взаимосвязаны. Для предпринимательства характерны организационно-хозяйственное новаторство, поиск новых, более эффективных способов использования ресурсов, гибкость, готовность идти на риск. [13]

При этом возникают определенные страховые интересы, обусловленные природой предпринимательской деятельности. Эти страховые интересы, закрепленные в соответствующих договорах страхования, ориентируют предпринимателей на овладение перспективными формами развития, на поиск новых сфер приложения капитала.

Переход к рыночной экономике обеспечивает существенное возрастание роли страхования в общественном воспроизводстве, значительно расширяет сферу страховых услуг и развитие альтернатив государственному страхованию. При командно-административной системе управления народным хозяйством, доминирующей роли государственной собственности и слабой экономической ответственности руководителей и трудовых коллективов за ее сохранность страхование никак не могло получить подходящего ему места в экономике и общественных отношениях.

Развертывание рыночных отношений, когда товаропроизводитель начинает действовать на свой страх и риск, по собственному плану и несет за это ответственность, повышает роль и значение страхования. При этом наряду с традиционным предназначением - обеспечением защиты от природной стихии (землетрясения, наводнения, бури и др.), случайных событий технического и технологического характера (пожары, аварии, взрывы и др.) - объектом страхования все больше становятся убытки от различных криминальных

						Лист
						25
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

явлений (кражи, разбойные нападения, угон транспортных средств и др.). Предприятия и организации различных форм собственности, выступающие в качестве страхователей, испытывают потребность не только в возмещении ущерба, выражающегося в гибели или повреждении основных фондов и оборотных средств, но и в компенсации экономических (предпринимательских) рисков. Сегодня принято выделять два основных направления страхования этих рисков: страхование риска прямых и косвенных потерь. К прямым потерям могут быть отнесены, например, потери от недополучения прибыли, убытки от простоя оборудования вследствие недопоставок сырья, материалов и комплектующих изделий, забастовок и других объективных причин. Косвенные - страхование упущенной выгоды, банкротство предприятия и пр.

Изменения затрагивают также сферу имущественного и личного страхования граждан, что непосредственно связано с экономическими интересами населения. Соотношение долгосрочных и краткосрочных договоров страхования, сочетание рисковых, предупредительных и сберегательных условий страхования, уровень банковского процента на резерв взносов по договорам страхования жизни, учет ценовых тенденций и осуществление антиинфляционных мероприятий с переходом к рыночной экономике неизбежно становятся предметом страховой политики. Возрастает предложение страховых услуг. Происходит постепенное формирование страхового рынка. Приоритет отдается добровольным видам страхования, хотя в определенных сферах сохраняется или даже вводится обязательное страхование (например, медицинское, военнослужащих от несчастных случаев и др.).

В рыночной экономике страхование выступает, с одной стороны, средством защиты бизнеса и благосостояния людей, а с другой - видом деятельности, приносящим доход. Источниками прибыли страховой организации служат доходы от страховой деятельности, от инвестиций временно свободных средств в объекты производственной и непроизводственной сфер деятельности, акции предприятий, банковские депозиты, ценные бумаги и т.д.

						Лист
						26
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

Страхование служит важным фактором стимулирования производственной активности и обеспечения здорового образа жизни, создает новые стимулы роста производительности труда в соответствии с личным вкладом в производство и обеспечения собственного благополучия.

Экономической сущности страхования соответствуют его функции, выражающие общественное значение данной категории. [7]

Главной является рисковая функция, поскольку страховой риск как вероятность ущерба непосредственно связан с основным назначением страхования по оказанию денежной помощи пострадавшим. Именно в рамках рискованной функции происходит перераспределение денежной формы стоимости среди участников страхования в связи с последствиями случайных страховых событий.

Предупредительная функция направлена на финансирование за счет части средств страхового фонда мероприятий по уменьшению страхового риска.

Страхование может нести и сберегательную функцию в случае сбережения страховых сумм с помощью страхования на дожитие в связи с потребностью в страховой защите достигнутого семейного достатка.

Контрольная функция страхования заключена в строго целевом формировании и использовании средств страхового фонда. В соответствии с контрольной функцией на основании законодательных и инструктивных документов осуществляется финансовый страховой контроль за правилами проведения страховых операций.

1.4 Понятие автоКАСКО и его отличие от страхования ОСАГО

Как утверждает статистика, КАСКО - наиболее востребованный вид добровольного страхования автомобиля. [14] Это не удивительно, так как риск повреждения автомобиля в результате ДТП или, что совсем плохо, потери его, то есть угона, слишком велик.

						Лист
						27
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

Так же статистика утверждает, что страховые случаи происходят с каждым десятым автомобилем. Следовательно, страхование КАСКО - это не только залог спокойствия, но и возможность свести к минимуму возможные расходы по ремонту автомобиля. Несмотря на то, что в России уже почти десять лет существует обязательное страхование ОСАГО, многие автовладельцы по-прежнему уверены, что этот вид страхования достаточен и компенсирует все убытки в случае дорожно-транспортного происшествия (ДТП). Но это не так: по ОСАГО застрахована только лишь ваша ответственность перед другими участниками дорожного движения. Это означает, именно страховая компания возместит второму участнику ДТП материальный ущерб, который вы ему причинили, а вашу машину, если вы виновник аварии, ремонтировать придется вам самому и за свой счет. Не забывайте, что практически при любом ДТП повреждения получают оба транспортных средства.

Надо заметить, что так как полис ОСАГО обычно имеется у обоих участников ДТП, то частичную компенсацию при обоюдной вине вы все же получите, но сумма её будет делиться между всеми пострадавшими и в большинстве случаев, особенно при серьезных авариях, не покрывает стоимость ремонта.

И здесь начинает работать договор КАСКО. В этом случае все расходы по ремонту автомобиля принимает на себя страховая компания, и вы можете не беспокоиться, что с вас потребуют дополнительных платежей.

Кроме того, не следует забывать, что полис ОСАГО не поможет в случае угона, хищения, разукomплектования, преднамеренных действий третьих лиц, пожара и некоторых других мелких и крупных "неприятностей", которые могут произойти с вашим любимым автомобилем. Здесь поможет только полис автоКАСКО. Конечно для клиента дорого платить за две страховки, но если обратиться за помощью к профессиональным брокерам, то они помогут снизить расходы и подскажут наиболее оптимальный вариант с точки зрения цены, качества и надежности страхового полиса.

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					28

В отличие от ОСАГО, где тарифы фиксированы, цена страховки КАСКО зависит от многих параметров. Специалисты говорят, что их более десятка. Например, на окончательный размер стоимости страховки КАСКО влияет установленная система защиты от угона, наличие охраняемой стоянки, франшиза, сроки рассрочки платежа и т.д., причем каждому параметру соответствует понижающий или повышающий коэффициент. Эти коэффициенты умножаются на базовую ставку, принятую для данного автомобиля в конкретной страховой компании, уменьшая или увеличивая ее. Только профессионал может подобрать для автовладельца самый оптимальный размер стоимости страховки КАСКО.

Немаловажен для автовладельца и вопрос выбора страховщика с точки зрения качества сервиса: удобство, комфортность, сроки выполнения ремонта машины и его качество, количество документов, которые следует предъявить в случае ДТП, и другие моменты.

1.5 Пути повышения конкурентоспособности на рынке страховой услуги автоКАСКО

Сильная конкуренция, перепроизводство на рынке страхования заставляют практически всех страховщиков максимально снижать тарифы, делая убыточной одну из самых больших частей своего портфеля, что является весьма рискованным не только из-за падения количества продаж полисов КАСКО, но и общей тенденцией повышения стоимости запчастей и нормо-часов на ремонт автомобиля.

Существует много способов снижения стоимости автоКАСКО.

Основными являются уменьшение страхового покрытия и снижение постоянных издержек (на продажу полиса, урегулирование убытков и т. д.).

Одновременно часть компаний, направляющих большие объемы автомобилей на автосервис дилера, договариваются о предоставлении скидок на ремонт. На сегодняшний день скидки составляют порядка 5 - 10% от стоимости

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					29

ремонта при гарантии постоянного потока клиентов из страховой компании. В европейских странах распространена деятельность страховых компаний по закупке больших объемов запасных частей, необходимых для ремонта поврежденных транспортных средств, непосредственно у производителя - за счет этого значительно сокращается размер страхового возмещения.

В современных условиях единственным способом снижения стоимости полиса для большинства компаний становится уменьшение страхового покрытия или внесение дополнительных пунктов в условия страхования, позволяющих при желании страховщика увеличить количество отказов в страховом возмещении. Как правило, эти условия стараются не оглашать страхователю, так как данные продукты являются некачественными на страховом рынке. [12]

Приведем примеры выдержек из правил страхования подобных действий некоторых страховщиков.

- Страховая компания "РОСНО - страхование" - если в течение 60 дней с момента заявления о выплате страхового возмещения, Страхователь (Выгодоприобретатель) не представил всех необходимых документов, подтверждающих факт и причины наступления страхового случая и определяющих размер убытка, Страховщик имеет право по истечении указанного срока отказать в принятии указанных документов. Если на день страхового события Застрахованный был болен или имел физический упадок сил, существенно повлиявший на последствия страхового случая, страховое возмещение уменьшается на 25 %.
- Для страховых компаний ОСАО "РОССИЯ", "ВСК" и "Северная казна", "НАСТА" - страховщик вправе отказать в выплате страхового возмещения, если повреждения ТС возникли вследствие: - грубого нарушения Страхователем, Выгодоприобретателем, либо лицом, чье право на использование транспортного средства указано в договоре страхования, нарушения правил дорожного движения (выезда на полосу встречного движения, пересечения двух сплошных линий,

									Лист
									30
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

проезда на запрещающий сигнал светофора, нарушения правил проезда ж/д переезда и т. п.).

- Для страховой компании "Северная казна" - не являются страховыми случаями:

1) точечные сколы диаметром до 5 мм (повреждение лакокрасочного покрытия в результате точечного воздействия слеодообразующего предмета на окрашенную поверхность);

2) царапины длиной до 200мм (повреждение лакокрасочного покрытия в результате воздействия слеодообразующего предмета, имеющего острую слеодообразующую поверхность);

3) потертости, притертости диаметром до 100мм (повреждение лакокрасочного покрытия в результате воздействия слеодообразующего предмета, имеющего относительно плоскую, слеодообразующую поверхность);

4) повреждение лакокрасочного покрытия связанное с попаданием на его поверхность разрушающих составов (краска, кислот, смола тополиных и иных почек; диаметр менее 100мм).

Данная система сокращения ответственности страховой компании позволяет экономить до 70 % всех выплат, однако подрывается репутация компании на рынке, что может вызвать дальнейшее сокращение потока клиентов. Применение данной практики обосновано при критическом состоянии компании.

Более лояльным по отношению к потенциальному страхователю является иной подход к снижению покрытия КАСКО.

Большинство страховщиков предпочитают проводить обширную рекламную кампанию "собственного участия клиента в выплате".

Страховые продукты с применением различных видов франшиз становятся более распространенными.

Исходя из вышеизложенного можно графически изобразить структуру повышения эффективности добровольного страхования автоКАСКО.

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					31

2 ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ СОГАЗ

2.1 Общие сведения об организации

2.1.1 История создания и развития организации

Страховая компания «Согаз» — крупная российская страховая компания, отнесена к разряду системообразующих, лидер одноименной страховой группы. По совокупному размеру получаемых страховых премий стабильно (7 лет подряд) занимает 2-ое место в России. Уставный капитал - 15,1 млрд руб. Штаб-квартира компании расположена в Москве.[16]

Основные значимые события в истории развития компании:

1993 – 1996 г.г.

- 25 октября 1993 года зарегистрировано АОЗТ "Европейско-азиатское страховое общество газовой промышленности" (регистрационное свидетельство серии МРП №027793).
- 4 февраля 1994 года компания получила лицензию Федеральной службы по надзору за страховой деятельностью РФ на осуществление 15 видов страхования.
- По итогам 1994 года компания собрала 21 млрд рублей страховой премии, заняв 75-е место в рейтинге страховщиков.
- 22 марта 1995 года Московской регистрационной палатой за № 22793 РП было зарегистрировано Открытое акционерное общество «Страховое общество газовой промышленности» (ОАО «СОГАЗ»). Компания стала правопреемником АОЗТ «Европейско-азиатское страховое общество газовой промышленности».
- Объем собранных премий составил 114,2 млрд. рублей, что в 5,5 раза превысило показатель 1994 года.

						Лист
						33
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

- Постановлением Правления РАО «Газпром» от 22 февраля 1996 года №16 «О развитии страхования в РАО «Газпром», руководителям дочерних предприятий и акционерных обществ РАО было поручено №16 обеспечить страховую защиту имущества своих предприятий.

1997 год – 2000 г.г.

- Количество залицензированных ОАО «СОГАЗ» видов страхования увеличилось до 37, а количество заключенных договоров страхования выросло с 21 тыс. до 54,9 тыс.

- Суммарный объем ответственности ОАО «СОГАЗ» составил более 20 трлн. рублей

- СОГАЗ осуществил одну из крупнейших в истории современного российского страхования выплат в размере 50,5 млн. долларов США. Надежная перестраховочная защита позволила своевременно и полностью возместить ОАО «Газпром» потерю одного из спутников связи «Ямал».

- СОГАЗ произвел страховую выплату в размере 780 млн рублей, связанную с транзитом газа через Украину (в связи с несанкционированным отбором экспортного газа).

- В 2000 году ОАО «СОГАЗ» стало абсолютным лидером по объему произведенных выплат, которые составили 2,9 млрд рублей, что в очередной раз продемонстрировало надежность и добросовестность страховой компании.

- ОАО «СОГАЗ» заняло 9-е место на рынке по объему собранных премий.

2001 – 2004 г.г.

- Разработана и внедрена программа долгосрочного (накопительного) страхования жизни за счет собственных средств, рассчитанная в первую очередь на работников газовой отрасли.

									Лист
									34
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

- В рамках реализации стратегии полномасштабного выхода на открытый рынок был разработан фирменный стиль СОГАЗа, соответствующий позиционированию и миссии компании

- В рамках реализации стратегии полномасштабного выхода на открытый рынок был разработан фирменный стиль СОГАЗа, соответствующий позиционированию и миссии компании.

- Заключены крупные рыночные договоры с такими компаниями, как ТНК-ВР.

- В состав Страховой Группы «СОГАЗ», вошла компания ОАО «Газпроммедстрах», перед руководством которой была поставлена задача развития обязательного медицинского страхования в рамках Группы.

- Для организации медицинского обслуживания клиентов Группы образована компания ООО «Газпроммедсервис».

- СОГАЗ получил лицензию ФСБ на осуществление работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну.

- Зарегистрирована специализированная страховая компания по страхованию жизни - СК «СОГАЗ-ЖИЗНЬ».

- Разработана комплексная программа страхования физических лиц.

2005 – 2008 г.г.

- СОГАЗ завершил выплату страхового возмещения ООО «Оренбурггазпром» и ООО «Уралтрансгаз» в размере 750 млн. рублей в связи с пожаром на гелиевом заводе в августе 2004 г.

- В число клиентов ОАО «СОГАЗ» вошли Российские железные дороги, РАО «ЕЭС России», Росатом, Роснефть, транспортная компания «Россия».

- СОГАЗ стал официальным партнером футбольного клуба "Зенит".

- Страховая Группа «СОГАЗ» приступила к реализации Национальной программы поддержки и восстановления памятников культурного наследия России.

										Лист
										35
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

- Группа стала участником Российского сельскохозяйственного страхового пула (РССП).

- Уставный капитал Страховой Группы «СОГАЗ» увеличен с 935 116 500 рублей до 3 085 884 450 рублей

- FitchRatings присвоил ключевому участнику Страховой Группы «СОГАЗ» – ОАО «СОГАЗ» международный рейтинг финансовой устойчивости («РФУ») «ВВ» и национальный РФУ «АА-(минус)(rus)», прогноз по рейтингам – «Стабильный».

- Выигран конкурс на право страхования имущества 17 предприятий Группы «СИБУР» на общую сумму 322,7 млрд рублей.

2009 год– 2012 г.г.

- СОГАЗ застраховал проект строительства полупогружной плавучей буровой установки типа Moss CS 50 Mk II для Штокмановского проекта на 36,7 млрд рублей.

- ОАО «СОГАЗ» получило сертификат соответствия требованиям ГОСТ ИСО 9001-2001 (ISO 9001:2000), подтверждающий высокий уровень системы менеджмента качества, принятой в компании.

- Выигран конкурс на право страхования авиапарка и ответственности ГТК «Россия».

- Перестрахованы имущественные риски четырех дочерних компаний ОАО «Газпром», осуществляющих деятельность на территории Венесуэлы.

- Подписан Меморандум о стратегическом партнерстве между СОГАЗом и ГК «Российские автомобильные дороги» («Автодор»).

- Международное рейтинговое агентство А. М. Best впервые присвоило ОАО «СОГАЗ» рейтинг финансовой устойчивости на уровне В++ и кредитный рейтинг эмитента на уровне «bbb» (прогноз по рейтингам – «Стабильный»).

2013– 2016 г.

										Лист
										36
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

- По итогам открытого конкурса ОАО «СОГАЗ» приобрел 98,9% акций страховой компании «Транснефть» за 9,396 млрд рублей. Компания вошла в состав Группы «СОГАЗ».

- Комитет финансовой безопасности международного страхового брокера Аон (AonMarketSecurityCommittee) впервые одобрил участие СОГАЗа в качестве страховщика и перестраховщика территории бывшего СССР.

- Группа «СОГАЗ» преодолела 100-миллиардный рубеж по объему начисленной премии. Активы Группы превысили рекордные для рынка 180 млрд рублей.

- СОГАЗ урегулировал более 100 тыс. убытков по имущественным видам страхования – от выплат владельцам автомобилей до возмещений в результате аварий на крупных производственных объектах.

- Ведущие международные рейтинговые агентства подтвердили высокие рейтинги надежности СОГАЗа. «Эксперт РА» впервые присвоил компании рейтинг А+ по международной шкале.

- Выигран конкурс на страхование ответственности Министерства обороны при запусках 7 космических аппаратов на 31,5 млрд рублей в 2015-2016 гг.

- СОГАЗ стал владельцем 100% акций АО «ЖАСО».

- СОГАЗ стал первым российским страховщиком, получившим долгосрочный кредитный рейтинг китайского агентства Dagong на уровне "BBB+" в российский и иностранной валюте (прогноз по рейтингу "стабильный").

- СОГАЗ стал единственным российским страховщиком, получившим допуск к осуществлению трансграничных операций по облигаторному и факультативному перестрахованию с контрагентами в КНР [].

									Лист
									37
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

2.1.2 Виды страхования

Видом страхования называют страхование конкретных однородных объектов в определённом объёме страховой ответственности по соответствующим тарифным ставкам. Страховые отношения между страховщиком и страхователем осуществляются по видам страхования. Первая классификация видов страхования после 1988 года была установлена в утвержденных Росстрахнадзором «Условиях лицензирования страховой деятельности на территории Российской Федерации» в 1994 году.

Страховая группа «СОГАЗ» включает в себя: универсальные страховые компании «СОГАЗ» и «СОГАЗ-ШЕКСНА», компанию по обязательному медицинскому страхованию «СОГАЗ-МЕД», компанию по страхованию жизни «СОГАЗ-ЖИЗНЬ», компанию по агрострахованию «СОГАЗ-АГРО», ЗАО «Лидер», компанию по медицинскому страхованию «Шексна-М» и организацию по медицинскому обслуживанию ООО «Газпроммедсервис». Страховой группой «СОГАЗ» предоставляются страховые услуги по всем направлениям страховой деятельности. Главное направление – страхование корпоративного сектора в различных отраслях промышленности.

Вид страхования является первичным звеном классификации страховой деятельности. Исторически страхование началось с видов и затем разрасталось до уровня отраслей. Никто не страхует свой интерес на уровне подотрасли и тем более отрасли. Таким образом, вид страхования — это инструмент страхового хозяйственного механизма. Критерием классификации страхования по видам является объект страхования и перечень страхуемых рисков.

Законодательство предусматривает четыре основных вида страхования:

- а) личное;
- б) имущественное;
- в) страхование ответственности;
- г) страхование предпринимательского риска.

Личное страхование

						Лист
						38
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

В личном страховании страхуются имущественные интересы, связанные с личностью, – жизнь, здоровье, трудоспособность.

1) страхование жизни. Страховым случаем будет смерть страхователя в молодом возрасте или по причине старости. Выгодоприобретателем может быть любое лицо, например, при получении ипотеки банки часто требуют застраховать жизнь заемщика в свою пользу;

2) медицинское страхование. Его основная цель – позволить страхователю оплатить дорогостоящие медицинские расходы в случае болезни. Современная медицина может быть крайне дорогой даже для обеспеченного человека, это делает данный вид страхования очень популярным видом добровольного страхования;

3) страхование от несчастных случаев и болезни. В договоре может быть предусмотрено как полное или частичное возмещение связанных с наступившим страховым случаем расходов, так и выплата оговоренной суммы;

4) пенсионное страхование направлено на обеспечение определенного уровня жизни при наступлении пенсионного возраста, это часть системы обязательного социального страхования;

5) накопительное страхование схоже со страхованием жизни. Но в данном случае выплата производится не только при наступлении смерти, но и при дожитии застрахованным лицом до определенного возраста;

6) страхование туристов от несчастных случаев также выделяют в качестве отдельного вида. В страховку чаще всего входят поисково-спасательные работы, эвакуация с места несчастного случая, транспортировка на родину, медицинские расходы за рубежом, невыезд и связанные с ним расходы. В полис могут быть включены отдельные риски, их перечень определяется спецификой и страной поездки.

Имущественное страхование

Имущественное страхование направлено на защиту имущественных интересов личности, поэтому страховые случаи – это повреждение или утрата имущества либо полученный иным образом имущественный ущерб.

										Лист
										39
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

- другие виды страхования ответственности (страхование гражданской ответственности домовладельцев, владельцев животных, охотников и других лиц).

Страхование бизнеса

Отдельным видом можно назвать страхование бизнеса и связанных с ним рисков. Страховой случай по договору может быть практически любым.

В целом все риски по договорам страхования предпринимательской деятельности можно разделить на:

- связанные с остановкой или нарушением производственного процесса;
- связанные с состоянием рынка и поведением контрагентов.

Чаще всего страхуется ущерб, который может быть причинен в следующих ситуациях:

- 1) остановка или сокращение производства вследствие изменения состояния рынка;
- 2) банкротство;
- 3) непредвиденные расходы;
- 4) недобросовестное выполнение обязательств контрагентом, в том числе неплатеж по договору;
- 5) судебные издержки;
- 6) расходы, связанные с аварией или стихийным бедствием;
- 7) перевозка опасных грузов или работа с опасными материалами;
- 8) другие обстоятельства.

В предпринимательской деятельности страхование применяется довольно часто – в случаях, когда возможные убытки значительны и критичны для финансового состояния застрахованного лица и их наступление нельзя предсказать.

Полный перечень видов Страхования, осуществляемые в АО «СОГАЗ»:

- страхование от несчастных случаев и болезней
- медицинское страхование

									Лист
									41
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

- страхование средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта)
- страхование средств железнодорожного транспорта
- страхование средств воздушного транспорта
- страхование средств водного транспорта
- страхование грузов
- сельскохозяйственное страхование (страхование урожая, сельскохозяйственных культур, многолетних насаждений, животных)
- страхование имущества юридических лиц, за исключением транспортных средств и сельскохозяйственного страхования
- страхование имущества граждан, за исключением транспортных средств
- страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств
- страхование гражданской ответственности владельцев средств воздушного транспорта
- страхование гражданской ответственности владельцев средств водного транспорта
- страхование гражданской ответственности организаций, эксплуатирующих опасные объекты
- страхование гражданской ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг
- страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам
- страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору
- страхование предпринимательских рисков
- страхование финансовых рисков

						Лист
						42
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

- обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств
- обязательное страхование гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте
- обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика за причинение при перевозках вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров
- обязательное государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих, граждан, призванных на военные сборы, лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел Российской Федерации, Государственной противопожарной службы, органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, сотрудников учреждений и органов уголовно-исполнительной системы

2.1.3 Организационная структура Кемеровского филиала

Кемеровский филиал является обособленным подразделением Акционерного общества «Страховое общество газовой промышленности» (далее именуется Общество), расположенным вне места его нахождения, и осуществляет все функции Общества в соответствии с лицензиями Общества, а также решениями органов управления Общества. Филиал не является юридическим лицом, не обладает самостоятельной гражданской правоспособностью и выступает в гражданском обороте от имени и по поручению Общества. Филиал формирует управленческую и иную отчетность, по формам, установленным законодательством РФ и Обществом, представляет указанную отчетность в Общество, налоговые органы, другим заинтересованным пользователям в порядке, установленном Обществом. Филиал наделяется Обществом имуществом, необходимым для осуществления деятельности

										Лист
										43
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

Филиала. Общество несет ответственность за деятельность Кемеровского филиала.

Деятельность Общества выражается в организации деятельности подразделений; консультации и маркетинговой деятельности в области страхования; регистрации прав Общества на недвижимое имущества и сделки с ним; заключении договоров по оказанию услуг с заключением и исполнением договоров страхования. Управление филиалом осуществляется Обществом и Директором филиала.

Организационная структура страховой компании постоянно анализируется и актуализируется в соответствии с требованиями развития компании и рынка. Руководство распределяет ответственность и полномочия так, чтобы обеспечить эффективность работы и выполнение всех требований качества предоставляемых услуг.

Руководство деятельностью Кемеровского филиала ОАО «СОГАЗ» осуществляет директор, который осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством, Уставом компании и положением о филиале, действует на основании доверенности, выданной Обществом. Директор организует работу компании и эффективное взаимодействие отделов и подразделений. Директору непосредственно подчинены: заместитель директора по партнерским и розничным продажам, заместитель директора по корпоративной защите, административно-технический отдел, удаленные рабочие места (УРМ) в г. Новокузнецке.

Организационная структура Кемеровского филиала представлена на рисунке 1.

						Лист
						44
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		



Рисунок 1 – Организационная структура Кемеровского филиала

2.1.4 Основные элементы внешней среды предприятия

К концу года региональная сеть компании насчитывала в общей сложности 295 обособленных подразделений, включая 93 филиала и 202 обособленных подразделения более низкого ранга (отделения, территориальные

агентства и пр.). По состоянию на 31 декабря 2015 г. АО «СОГАЗ» было представлено в 83 субъектах РФ.

АО «СОГАЗ» ведет финансовую отчетность по международным стандартам. Аудитором группы является компания PricewaterhouseCoopers.

Российское рейтинговое агентство «Эксперт РА» присвоило СОГАЗу наивысший рейтинг надежности – «А++». В международном агентстве Standard&Poor's рейтинг финансовой устойчивости группы «BBB-». По данным, обнародованным ФССН в 2012 году, страховая группа «СОГАЗ» заняла второе место в рейтинге страховых компаний России.

Компании, входящие в состав группы «СОГАЗ», участвуют в специализированных объединениях, таких как Российский союз автостраховщиков, Всероссийский союз страховщиков, Российский ядерный страховой пул, Российская ассоциация авиационных и космических страховщиков, Ассоциация страховщиков топливно-энергетического комплекса и многих других.

Компания участвует в зарубежных строительных проектах, таких как проведение Северо-Европейского газопровода и газопровода, связывающего Россию и Южную Европу. А также входит в Деловой совет Шанхайской организации сотрудничества и участвует во многих социально-значимых проектах, созданных ШОС.

2.2 Анализ основных показателей финансово-хозяйственной деятельности АО «СОГАЗ»

Анализ финансово-хозяйственной деятельности страховой организации – это изучение работы организации с целью её оценки и выявления резервов повышения эффективности производства.

Для страховой организации такой показатель как прибыль является основой гарантированного исполнения своих обязательств перед застрахованными лицами и иными контрагентами. Прибыль - это положительная

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					46

разница между доходами (для страховой организации это заработанные страховые премии, доходы по инвестициям, прочие доходы по страхованию) и расходами (все состоявшиеся убытки, различные отчисления от страховых премий, расходы по инвестициям, а также прочие расходы по страхованию). [17] Также необходимо сказать, что доходы от деятельности страховой организации подразделяются на две группы: от обычных видов деятельности и от прочей деятельности. При расчете производственно-хозяйственной деятельности и финансового состояния показателей страховой компании «СОГАЗ», к группе доходов от обычных видов деятельности отнесена выручка, связанная с поступлениями от страхования иного, чем страхование жизни. Акционерное общество «Страховое общество газовой промышленности» не включает данные по страхованию жизни, так как этим видом страхования занимается дочернее общество страховой группы «СОГАЗ», а именно «СОГАЗ-Жизнь» - специализированная компания по страхованию жизни.

В страховании финансовый результат определяется на основе сравнения доходов и расходов за определенный период. Конечный финансовый результат деятельности страховых организаций – прибыль определяется по формуле (1):

$$\Pi (У) = \Pi (У) \text{ страх} + \Pi (У)_{\text{ин}} + \Pi (У) \text{ пр}, \quad (1)$$

где $\Pi (У) \text{ страх}$ – прибыль (убыток) от страховой деятельности;

$\Pi (У)_{\text{ин}}$ - прибыль (убыток) от инвестиционной деятельности;

$\Pi (У) \text{ пр}$ – прибыль (убыток) от прочей деятельности.

Проанализируем основные показатели производственно-хозяйственной деятельности и финансового состояния АО «СОГАЗ» за 2013-2015г.г.

Величина доходов страховой компании растет каждый год. В процентном соотношении ее рост в 2014 году по отношению к 2013 году составил 13,8%, а в 2015 году по отношению к 2014 году этот показатель уже почти в два раза больше – 27%. Отклонение 2015 году от 2013 года составляет 44,6%. При этом убытки от страховой деятельности также растут. Их рост в 2014 году по

										Лист
										47
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

отношению к 2013 году составил 14,4%, это даже больше, чем в рост доходов в аналогичном периоде. В отношении 2015 г. к 2014 г. и 2015 г. к 2013 г. отклонение составило 23,5% и 41,2% соответственно.

Управленческие расходы увеличивались на всем протяжении анализируемого периода, наиболее резкий рост был в 2014 г. (по отношению к 2013 г. рост составил 69,8%), так как увеличились общие расходы на управление и расходы по управлению имуществом компании. Рост рассматриваемого показателя 2015 года от 2014 года было уже не таким большим – всего 11,7%. Наибольший рост виден при сравнении 2015 года по отношению в 2013 г. – 89,7%.

Результат операций по страхованию (показатель прибыль от продаж) является положительным на всем протяжении анализируемого периода, однако в 2014 году он меньше, чем в 2013 году (снижение на 0,5%). Это связано с резким увеличением управленческих расходов в 2014 году, а также с превышение роста расходов компании по сравнению с ростом её доходов. При этом в 2015 доходы компании выросли более чем на четверть по сравнению с 2014 годом и более чем на 44% по сравнению с 2013 годом, в результате отклонение составило 50% и 50,6% соответственно.

При расчете данных в сопоставимых ценах была учтен уровень инфляции за анализируемые года, так за период 2013-2015 гг. уровень инфляции составил 18,55%, за период 2014-2015 гг. – 11,36% . Показатели деятельности компании в сопоставимых ценах схожи по темпам роста (снижения) с аналогичными показателями рассматриваемого периода. Использование сопоставимых цен нужно для того, чтобы исключить влияние инфляции на показатели деятельности компании. Так доходы от страховой деятельности в 2014 году на сумму 99 887 089 тыс. руб. соответствуют доходам на сумму 111 234 262 тыс. руб. при уровне цен 2015 года, при сохранения прежнего объема страхового продукта.

Рентабельность продукции показывает, сколько прибыли получила компания на один рубль затрат. Так в 2013 году компания получила 22

									Лист
									48
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

копейки прибыли. В 2014 году этот показатель был меньше – 20 копеек прибыли, 24 копейки прибыли в 2015 году. Таким образом, рентабельности продукции достаточно высока.

Чистая прибыль компании растет на всем протяжении анализируемого периода. Если в 2014 году рост составил 9,6% , то в 2015 году рост прибыли был уже 43,7% по отношению в 2014 году. Основной причиной является рост результатов страховой деятельности в 2015 году на 31% по сравнению с 2014 годом, а также рост доходов от инвестиционной деятельности на 41%. АО «СОГАЗ» также показывает высокие коэффициенты рентабельности активов и рентабельности капитала – 9,3% и 33,7%, соответственно. Таким образом, у предприятия есть возможность расширенного воспроизводства и повышения финансовой независимости.

Среднесписочная численность работников растет в течение анализируемого периода, это связано с открытием в 2014 году 29 новых отделений по всей территории России, расширением кадрового состава организации. Офисы представительств открываются в наиболее перспективных городах России. Штат сотрудников региональной сети в 2015 году составил численность 6693 человека (темп роста по отношению к 2014 году 13,7%). Выработка на одного работника также росла (11,7% к 2014 году). Лишь в 2014 году выработка показала отрицательную динамику – 90,7% к уровню 2013 года.

Среднемесячная заработная плата работников растет на всем протяжении анализируемого периода в среднем на 1,3 процента в год. В 2015 года она составила 36 616 рублей.

Среднегодовая стоимость собственного капитала также увеличивается каждый год, так ее рост в 2014 году по отношению к 2013 году составил 21,7%, а уже в 2015 году он вырос на 26,7 % в отношении к 2014 году. Это связано в большей степени с увеличением чистой прибыли компании, а также с переоценкой имущества.

Среднегодовая стоимость внеоборотных активов увеличивается с каждым годом в среднем на 13%, то есть равномерно. Это происходит за счет увеличения

									Лист
									49
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

финансовых вложений компании (за исключением денежных эквивалентов), так в 2015 году стоимость внеоборотных активов составляла 126 601 029 тыс. рублей.

Среднегодовая стоимость основных фондов увеличилась с 1 555 413 тыс. руб. в 2013 году до 5 876 000 тысяч рублей в 2014 году. Это связано с приобретением зданий, офисов в новых регионах присутствия компании. Рост в процентном соотношении составил 277,8% к уровню 2013 года.

Среднегодовая стоимость оборотных средств была неравномерна на протяжении анализируемого периода. Так в 2014 году она была наибольшей за период и составила 95 350 756 тыс. рублей. Таким образом, в сравнение с 2013 годом в процентном соотношении она выросла на 92,8% в основном за счет увеличения доля перестраховщиков в страховых резервах по страхованию иному, чем страхование жизни (на 35 751 762 тыс рублей). Эта показатель представляет собой сумму средств страховой премии, причитающейся в пользу страховщика в соответствии с условиями договора перестрахования. А также стоимость оборотных средств стала больше за счет увеличения суммы денежных средств и денежных эквивалентов в 2014 году. В 2015 году этот показатель наоборот понизился и составил отрицательную динамику к уровню 2014 года (82,9%).

Фондоотдача основных фондов в 2014 году значительно меньше уровня 2013 года (снижение показателя на 70%). Это связано с увеличением среднегодовой стоимости основных фондов. По той же причине фондовооруженность работника ППП в 2014 году возросла более чем в 3 раза. В 2015 году наблюдается снижение фондовооруженности по отношению к 2014 году на 16,4%.

Наибольшая оборачиваемость оборотных средств наблюдается в 2013 году: 1,8 оборота, в 2015 году этот показатель немного меньше – 1,6. В 2014 году показатель наименьший – 1 оборот, так как среднегодовая стоимость оборотных средств в том году была наибольшей за весь анализируемый период.

									Лист
									50
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

Рентабельность собственного капитала наибольшая в 2015 году – 33,7%, так как чистая прибыль в этом году была высокой. То есть один рубль собственного капитала принес компании почти 34 копейки прибыли.

Коэффициент независимости за анализируемый период находится примерно на одном уровне – 0,25, наибольшее значение показатель имеет в 2015 году – 0,28. Это говорит о том, что предприятие является зависимым. На 28% компания финансирует свою деятельность за счет собственных средств и на 72% за счет заемных средств, что ниже нормы.

Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами на всем протяжении анализируемого периода имеет отрицательное значение. Это говорит о том, что оборотные средства компании сформированы за счет заемных источников. Наибольшее отрицательное значение коэффициента -1,11 компания имела в 2013 году.

Коэффициент текущей ликвидности у компании высокий на всем протяжении анализируемого периода. Наибольшее значение он имеет в 2014 году – 6,64. Баланс компании является ликвидным, оборотных средств достаточно для бесперебойного осуществления хозяйственной деятельности.

Так как коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами у компании имеет отрицательное значение, необходимо рассчитать возможность восстановления платежеспособности до теоретически нормального уровня в течение ближайших 6 месяцев. Коэффициент восстановления платежеспособности больше единицы в 2013 и 2015 годах, а значит, у компании есть возможность восстановить платежеспособность.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что компании для улучшения финансового положения необходимо увеличивать долю собственного капитала, а также разработать меры повышению обеспеченности предприятия собственными оборотными средствами. Страховой компании нужно добиться сбалансированности объема как положительного, так и отрицательного потоков денежных средств, поскольку и дефицит денежных ресурсов, и их избыток отрицательно влияют на результаты хозяйственной деятельности. При

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					51

дефицитном денежном потоке снижаются ликвидность и уровень платежеспособности страховой компании, что приводит к проблемам при выплате страхового возмещения, к росту просроченной задолженности перед страхователями. При избыточном денежном потоке происходит потеря реальной стоимости временно свободных денежных средств в результате их инфляционного обесценения, замедляется оборачиваемость капитала, теряется часть потенциального дохода в связи с упущенной выгодой от прибыльного размещения денежных ресурсов в инвестиционном процессе.

Результаты анализа представлены в таблице 1.

									Лист
									52
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

Таблица 1 - Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности АО «СОГАЗ» за 2013-2015 гг.

Показатели	Ед. изм.	2013	2014	2015	Отклонение, %		
					2014 г./ 2013 г.	2015 г./ 2014 г.	2015 г./ 2013 г.
1. Доходы (доходы от обычной, страховой и прочей деятельности без НДС, акцизов и других аналогичных платежей)	тыс. руб.	87 756 456	99 887 089	126 870 914	113,8	127	144,6
то же в сопоставимых ценах	тыс. руб.	104 035 279	111 234 262	126 870 914	106,9	114,1	121,9
2. Убытки от страховой деятельности	тыс. руб.	69 006 882	78 937 617	97 461 303	114,4	123,5	141,2
то же в сопоставимых ценах	тыс. руб.	81 807 659	87 904 930	97 461 303	107,5	110,9	191,1
3. Управленческие расходы	тыс. руб.	3 254 021	5 524 184	6 171 573	169,8	111,7	189,7
4. Прибыль (убыток) от продажи (результат от операций по страхованию)	тыс. руб.	15 495 553	15 425 288	23 238 038	99,5	150,6	150
то же в сопоставимых ценах	тыс. руб.	18 369 978	17 177 601	23 238 038	93,5	135,3	126,5
5. Рентабельность страховой деятельности	%	22	20	24	87	122	106,2
6. Чистая прибыль (убыток)	тыс. руб.	12 155 123	13 327 395	19 150 946	109,6	143,7	157,6
7. Среднесписочная численность ППП	чел.	4 692	5 885	6 693	125,4	113,7	142,6
8. Выработка одного работника ППП	тыс. руб.	18 703	16 973	18 956	90,7	111,7	101,3
9. Фонд оплаты труда ППП	тыс. руб.	1 987 768	2 523 288	2 940 823	126,9	116,5	147,9
10. Среднемесячная заработная плата работника ППП	руб.	35 304	35 731	36 616	101,2	102,5	103,7
11. Среднегодовая стоимость собственного капитала	тыс. руб.	37 046 405	45 068 102	56 803 868	121,7	126	153,3
12. Среднегодовая стоимость внеоборотных активов	тыс. руб.	92 061 122	102 528 914	126 601 029	111,4	123,5	137,5
13. Среднегодовая стоимость основных фондов	тыс. руб.	1 555 413	5 876 000	5 585 629	377,8	95,1	359,1
14. Среднегодовая стоимость оборотных средств	тыс. руб.	49 447 916	95 350 756	79 040 736	192,8	82,9	159,8
15. Фондоотдача основных фондов	руб.	56,42	17,00	22,71	30,1	133,6	40,3
16. Фондовооруженность работника ППП	тыс. руб.	332	998	835	301,2	83,6	251,7
17. Оборачиваемость оборотных средств	обороты	1,8	1,0	1,6	59	153,2	90,4
18. Рентабельность собственного капитала	%	32,8%	29,6%	33,7%	90,1	114	102,8
19. Коэффициент независимости	-	0,26	0,23	0,28	87	121,3	105,5
20. Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами	-	-1,11	-0,60	-0,88	185	75	126
21. Коэффициент текущей ликвидности	-	3,21	6,64	4,75	206,7	71,5	147,8
22. Коэффициент восстановления платежеспособности	-	3,50	0,75	3,79	21,3	507,4	108,3

3 АНАЛИЗ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ АО «СОГАЗ» НА РЫНКЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ НА ПРИМЕРЕ СТРАХОВОЙ УСЛУГИ АВТОКАСКО

3.1 Конкурентная среда АО «СОГАЗ»

В данной главе будет проанализирована конкурентоспособность страховой компании АО «СОГАЗ» по сравнению с другими, наиболее популярными страховыми компаниями Кемеровской области, такими как ПАО «Росгосстрах», СПАО «Ингосстрах», СПАО «РЕСО-Гарантия», ОАО «АльфаСтрахование», САО «ВСК», ООО Страховая Компания «Согласие»».

Одним из главных факторов конкурентоспособности любой компании является характеристики страховой услуги (продукта). Для клиента, который совершает покупку, порой не важна компания как таковая, он выбирает ее продукт или услугу. Компании между собой конкурируют в основном ценой (страховой тариф), скоростью и качеством обслуживания, качеством самой услуги, дополнительным сервисом, достаточностью выплат и многими другими показателями. Общепринятыми факторами, оказывающие наибольшее влияние на уровень конкурентоспособности страховых компаний (на примере предоставление услуги добровольного автоКАСКО) будут следующие 9 факторов:

- а) доля рынка компании в регионе, %;
- б) стоимость страхового полиса;
- в) сроки выплат страхового возмещения;
- г) условия выплат по автоКАСКО без подтверждающих документов из ГИБДД;
- д) бесплатные дополнительные услуги;
- е) уровень выплат (%);
- ж) народный рейтинг страхователей;
- з) рейтинг надежности;

						Лист
						54
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

и) лояльность правил КАСКО.

По многочисленным отзывам клиентов – пользователей услуги добровольного автострахования, именно эти факторы являются наиболее значимыми при выборе страховой компании.

3.2 Анализ факторов конкурентоспособности

3.2.1 Доля рынка компании АО «СОГАЗ» в Кемеровском регионе

Данные по страховым компаниям, которые наиболее активно работают в регионе в страховании АвтоКАСКО, представлен в таблице 2, также рейтинг актуален и для страховых компаний Кемерово.

Таблица 2 – Рейтинг страховых компаний в Кемеровском регионе

Страховая компания	Место	Сборы, тыс.р.	Доля рынка, %	Уровень выплат, %
ИНГОСТРАХ	1 (1)	224 587,00	18,56	86,48
РЕСО-ГАРАНТИЯ	2 (2)	184 817,00	15,28	59,58
РОСГОССТРАХООО (бывш. РОСГОССТРАХ- СТОЛИЦА)	3 (3)	179 616,00	14,85	53,53
ВСК	4 (7)	97 274,00	8,04	78,78
СОГЛАСИЕ	5 (4)	96 255,00	7,96	101,3
СОГАЗ	6 (6)	83 728,00	6,92	111,98
ЮГОРИЯ	7 (9)	64 760,00	5,35	56,28
СИБИРСКИЙ СПАС	8 (10)	52 660,00	4,35	134,15
УРАЛСИБ	9 (5)	46 300,00	3,83	262,86
АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ ОАО	10 (12)	45 209,00	3,74	68,56

Отчетный период рейтинга – 12 месяцев 2015 года. Во второй колонке таблицы, где указывается место страховой компании в рейтинге по сборам, в скобках указан прошлогодний аналогичный показатель. Как видно из таблицы, компания «СОГАЗ» занимала 6 место в рейтинге в 2015 году. При этом, по сравнению с предыдущим годом, результат компании остался прежним, «СОГАЗ» сохранил свои позиции на рынке, но при этом не улучшил результат.

Процентное отношение объема выплат страховой компании к объему ее сборов, то есть уровень выплат, у компании составляет 111,98%. Столь высокий

процент говорит о том, что компания выплачивает страхового возмещения больше, чем ей поступает платежей.

Процентное отношение сборов страховой компании к общей сумме премии, собранной всеми страховыми компаниями регионе – это доля рынка компании в регионе. Компания «СОГАЗ» имеет долю 6,92% рынка, что наглядно можно увидеть на рисунке 2.

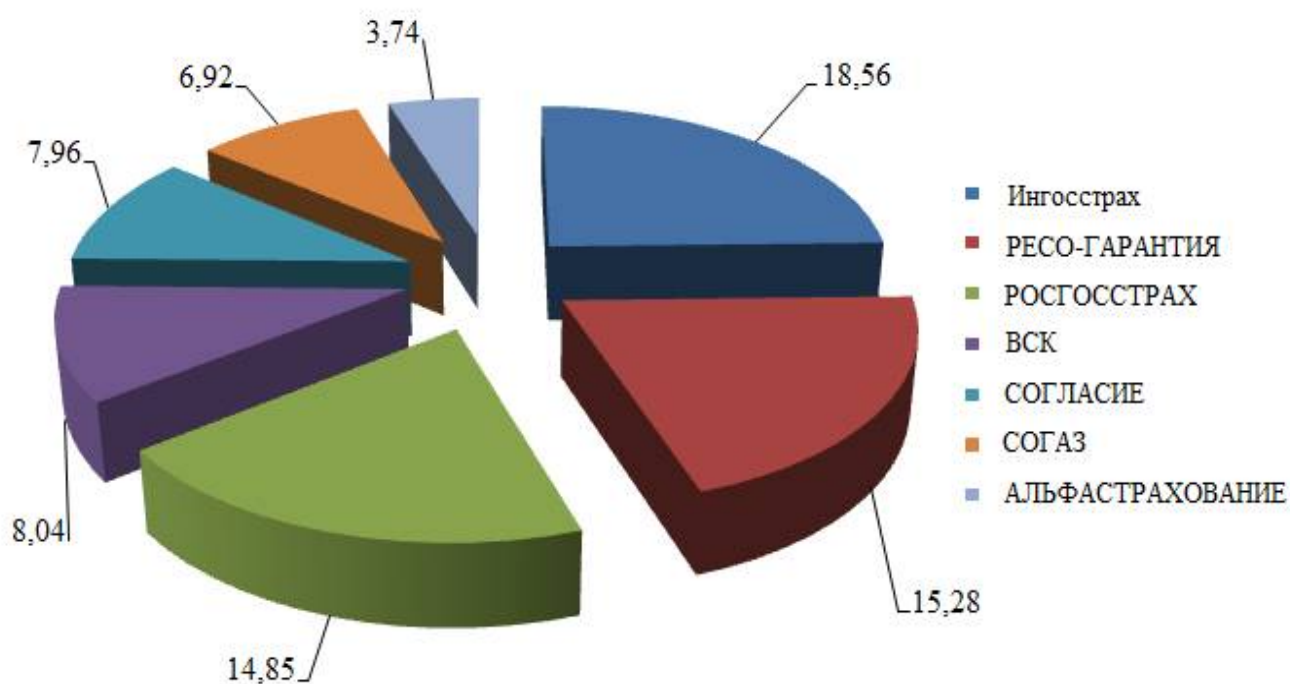


Рисунок 2 – Доля рынка страховых компаний в городе Кемерово

Наибольшую долю рынка имеет компания Ингосстрах – 18,56%, она занимает первое место в рейтинге с суммой страховых премий 224 587 тыс. рублей, на втором месте компания РЕСО-ГАРАНТИЯ с суммой 184 817 тыс. рублей, на третьем месте РОСГОССТРАХ с суммой 179 716 тыс. рублей, четвертое место в рейтинге занимает ВСК с суммой 97 274 тыс. рублей, СОГЛАСИЕ расположилось на пятом месте – 96 255 тыс. рублей, а последнее место у АЛЬФАСТРАХОВАНИЯ – 45 209 тыс. рублей.

перестраховочного рынка. Перестраховщиками выступают общества с высокими международными рейтингами надёжности: SwissRe, GenRe, PartnerRe и другие.

2010

В мае 2010 года на седьмой церемонии вручения премии в области страхования «Золотая Саламандра» «Росгосстрах» получил четыре награды: в номинациях «Лучшая страховая компания года» «Лучший центр (школа) страхования», «Лучший корпоративный сайт» и награду «За личный вклад в развитие страхового рынка». «Росгосстрах» обладает самой богатой среди страховщиков России коллекцией наград из 35 «Золотых Саламандр».

2014

В 2014 году общие страховые сборы компании составили порядка 130 миллиардов рублей, а выплаты превысили 55 миллиардов.

Согласно агентству «Эксперт РА», рейтинг надёжности «Росгосстраха» находится на уровне «А++» (наивысший уровень надёжности).

Ингосстрах

1947

Страховая компания «Ингосстрах» основана в 1947 году. В первые годы существования «Ингосстрах» активно развивал сеть представительств по всему миру: офисы появились в Финляндии, Египте, Пакистане, Афганистане, Мали, Алжире и на Кубе. Интересы компании в других странах были представлены различными дочерними компаниями, в том числе британской «Блэкбалси» и австрийским страховым обществом «Гарант».

На сегодняшний день по размеру страховых сборов и сумме страховых выплат «Ингосстрах» является одним из лидеров отечественного страхования и стабильно входит в тройку крупнейших страховых организаций России.

2009

Свои услуги «Ингосстрах» предоставляет на всей территории РФ. Сеть компании состоит из 83 филиалов и 78 офисов в 229 городах РФ. «Ингосстрах» контролирует более 50% капитала международной страховой группы «ИНГО».

									Лист
									58
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

Офисы представительств СПАО «Ингосстрах» работают на территории Казахстана, Азербайджана, Украины, Китая, Индии.

Компания выполняет все виды страхования, предусмотренные законодательством РФ, а также занимается перестрахованием. Автостраховки «Ингосстрах» продаёт более 40 лет. «Ингосстрах» предоставляет страхование от ущерба и хищения (КАСКО), в том числе страхование ДО (дополнительное оборудование), страхование от несчастного случая водителя и пассажиров, а также ОСАГО и ДСАГО.

Российское рейтинговое агентство «Эксперт РА» присвоило компании «Ингосстрах» максимальный рейтинг надёжности А++. Партнёры СПАО «Ингосстрах» по перестрахованию — международные компании Allianz, CCR, HannoverRe, AXA, GenRe, а также синдикаты SwissRe, PartnerRe, SCOR, Lloyd's, MunichRe, QBE, XL Re, TransatlanticRe и прочие.

Международное агентство Standard&Poors подтверждает деловую репутацию «Ингосстраха», отметив компанию в рейтингах финансовой устойчивости на уровне ВВВ- (по международной шкале) и «ruAAA» (по национальной).

«Ингосстрах» входит в ряд профессиональных организаций и пулов как российских, так и международных:

- Российский союз автостраховщиков (РСА);
- Союз Российских судовладельцев (СРС);
- Международный союз морского страхования (МСМС);
- Международный союз авиационных страховщиков (МСАС) и другие.

2010

В мае 2010 года страховая компания завоевала две премии конкурса «Золотая Саламандра»: «Компания года» и «Информационно открытая организация года». Эти же награды «Ингосстрах» получал и в 2009 году.

В июне 2010 года «Ингосстрах» стал лауреатом премии «Финансовая элита России» в номинации «Гран-При: Страховая компания пятилетия».

									Лист
									59
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

Победитель конкурса «Финансовый Олимп – 2009» в качестве крупнейшей страховой компании года. За информационную открытость и безупречную деловую репутацию «Ингосстрах» был удостоен «Золотого диплома – 2010».

2013

Компания «Ингосстрах» получила три награды на ежегодной премии «Золотая Саламандра», в том числе в главной номинации «Страховая компания года». Остальные награды компания получила в следующих категориях:

«Информационно открытая компания года»;

«Лучший PR-директор» – Владимир Клейменов.

2014

«Ингосстрах» становится партнёром и официальным страховщиком XXII Олимпийских зимних и Паралимпийских зимних игр 2014 года в Сочи. В 2014 и 2015 годах компания становилась лауреатом премии «Финансовая элита России».

РЕСО-Гарантия

Страховая компания «РЕСО-Гарантия» была создана в 1991 году как часть страховой группы «РЕСО». Группа «РЕСО» объединяет около двадцати компаний в области страхования, делопроизводства, лизинга, медицины.

Филиальная сеть «РЕСО-Гарантия» состоит из девятисот офисов и пунктов продаж по всей России. В компании работает порядка 20 000 агентов, которые обслуживают 8,5 миллионов организаций и физических лиц.

«РЕСО» имеет лицензию на сто видов страховых услуг, среди которых добровольное медицинское страхование, страхование от несчастных случаев, страхование имущества частных лиц и организаций, автострахование (ОСАГО, КАСКО и ДСАГО), ипотечное страхование и страхование туристов.

Среди перестраховщиков «РЕСО» синдикаты Lloyd's, компании HannoverRe, MunichRe, SCOR и SwissRe.

2007

Национальное Рейтинговое Агентство присвоило «РЕСО» максимальный уровень надёжности – «AAA».

						Лист
						60
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

Зимой 2009 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» присвоило СПАО «РЕСО-Гарантия» рейтинг надёжности «А++», что означает «максимальный уровень надёжности». С тех пор рейтинг неизменно подтверждается.

Рейтинговое агентство Standard&Poor's присвоило компании «РЕСО-Гарантия» рейтинги «ВВ+» («ruAA+» по национальной шкале).

2008

Осенью 2008 года «РЕСО-Гарантия» попала в список награждённых «TheBestRussianBrands 2008», как один из самых узнаваемых брендов России. В том же году компания стала лауреатом главной страховой премии России «Золотая Саламандра» в почётной номинации «Компания года».

В конце 2009 года компания во второй раз одержала победу в национальном конкурсе «Марка №1 в России» став победителем в номинации «Лучшая страховая компания». В 2010 году в номинации «Автостраховщик» (категория «Результат и успех») компания становится лауреатом национальной премии «Финансовый Олимп 2010».

В 2012 году компания «РЕСО-Гарантия» стала лауреатом премии «Золотая саламандра» в номинации «Страховая компания года по мнению страхового сообщества».

2015

По итогам 2015 года компания заняла третье место по страховым сборам среди всех отечественных страховщиков.

АльфаСтрахование

1992

Компания «АльфаСтрахование» создана в 1992 году как ОАО «Восточно-Европейское Страхование Агентство» («В.Е.Ст.А.»). В 2000 году, подписав соответствующее соглашение, компания стала частью Консорциума «Альфа-Групп». Кроме «АльфаСтрахования» активами консорциума являются «Альфа-банк», «Росводоканал», Altimo, «Альфа-Капитал», X5 RetailGroup N.V. и «СТС Медиа».

									Лист
									61
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

«АльфаСтрахование» является одним из крупнейших российских страховщиков. Лицензии компании распространяются на более чем сто страховых продуктов, включая страхование жизни и автострахование.

Перестраховщиками группы являются Ганноверское перестраховочное общество (HannoverRe), Кельнское перестраховочное общество (GenRe), Мюнхенское перестраховочное общество (MunichRe), корпорация Lloyd's of London, СКОР (SCOR) и Партнер Ре (PartnerRe).

Акционерное общество «АльфаСтрахование» аккредитовано Сбербанком России, Газпромбанком, Россельхозбанком, Банком Москвы, Альфа-Банком, МДМ Банком, Юникредитом, ВТБ, ВТБ24, Райффайзенбанком, входит в официальный список страховщиков имущества более тридцати финансовых организаций.

Компания «АльфаСтрахование» состоит в объединениях: Всероссийский союз страховщиков, Антитеррористический страховой пул, Российский Ядерный Страховой Пул, Ассоциация страховых организаций и предприятий транспорта, Ассоциация менеджеров России, Российская и Московская Торгово-промышленная палата, Российский союз автостраховщиков, Ассоциация международных автомобильных перевозчиков и Российско-Британская Торгово-промышленная Палата.

2008

По результатам исследования «Nexter» и ИД «Коммерсантъ» компания «АльфаСтрахование» заняла первое место по качеству обслуживания клиентов среди десяти крупнейших страховых компаний.

2009

«АльфаСтрахование» получило главную награду на ежегодной церемонии «HR-бренд» как самая привлекательная компания страхового спектра. Работа с региональными сотрудниками была оценена бронзой в номинации «Федеральный проект».

2013

									Лист
									62
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

2013 год выдался богатым на награды для компании «АльфаСтрахование». Страховщик стал лауреатом сразу в трёх номинациях Всероссийской премии в области страхования «Золотая Саламандра»:

В номинации «Новый страховой продукт» СК «АльфаСтрахование» удостоилась награды за обновлённый сайт alfastrah.ru – первый сервис в РФ, позволяющий совершать полный цикл покупки страховок онлайн.

В номинации «Автострахование» компания была отмечена за выдающиеся достижения и стремительный рост в данном сегменте страхового рынка.

В номинации «Лучший IT-директор страховой компании» награды удостоился Андрей Педоренко – менеджер «АльфаСтрахования».

Кроме того, компания «АльфаСтрахование» получила международную премию Global Banking & Finance Review в номинации «Лучшая российская страховая компания 2013» (Best Insurance Provider Russia 2013). Сайт страховщика получил также премию в номинации «Самый удобный в пользовании сайт страховой компании».

2015

Агентство «Эксперт РА» подтвердило присвоенный ОАО «АльфаСтрахование» ещё в 2003 году наивысший рейтинг надёжности «А++». Финансовая устойчивость компании подтверждена также рейтингом «AA-» от международного рейтингового агентства FitchRatings. В 2015 же страховщик по итогам международной сертификации систем менеджмента качества стала обладателем сертификата ISO 9001-2011.

ВСК

1992

САО «ВСК» (торговая марка «Страховой Дом ВСК», старое название «Военно-страховая компания») было основано в 1992 году. В 2011 году страховщик изменил расшифровку аббревиатуры ВСК на «Всероссийская страховая компания».

«ВСК» – универсальный страховщик федерального масштаба, предоставляющий свои услуги как частным лицам, так и предприятиям.

										Лист
										63
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

Клиентами компании являются десять федеральных министерств и ведомств, более 100 000 предприятий и организаций и десять миллионов физических лиц.

Главным направлением деятельности «ВСК» является страхование военнослужащих, личное и имущественное страхование, страхование жизни и автострахование (КАСКО, ОСАГО).

Разветвленная региональная сеть «ВСК» насчитывает более 600 филиалов и пунктов страхования в основных промышленных и административных центрах по всей территории Российской Федерации.

Перестраховщиками «ВСК» выступают крупнейшие мировые перестраховочные компании.

2010

В начале 2010 года «ВСК» успешно прошла аккредитацию Министерства финансов республики Азербайджан и вошла в реестр зарубежных страховщиков и перестраховщиков этой страны. Азербайджанские страховые компании передают «ВСК» риски по страхованию имущества, страхованию от несчастных случаев, строительно-монтажные риски и риски по авиастрахованию.

Согласие

Основано ООО «Страховая Компания Согласие» в 1993 году. Лицензия страховщика распространяется более чем на 90 видов страховых услуг. Уставной капитал СК «Согласие» превышает пять миллиардов рублей.

Перестраховщиками компании являются российские и зарубежные профильные фонды: MunichRe, SCOR, HannoverRe, SwissRe и другие. Филиальная сеть насчитывает четыреста офисов по всей России.

«Согласие» состоит во многих отраслевых организациях и пулах, среди них:

- ВСС (Всероссийский союз страховщиков);
- РСА (Российский Союз Автостраховщиков);
- Российское бюро «Зеленой Карты»;
- РСЯП (Российский страховой ядерный пул);
- МСМС (Межрегиональный Союз Медицинских Страховщиков);

									Лист
									64
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

Таблица 3 – Сравнение страховых компаний по стоимости страховки автоКАСКО в Кемеровском регионе

Страховые компании	Стоимость страхового полиса
ПАО «Росгосстрах»	155 220 руб. (25,87% - тариф от стоимости ТС, франшизы нет)
АО «СОГАЗ»	171 360 руб. (28,56%- тариф от стоимости ТС, франшиза 2% от стоимости ТС)
СПАО «Ингосстрах»	69 785 руб. (11,63%- тариф от стоимости ТС, франшиза - 10 000 руб.)
СПАО «РЕСО-Гарантия»	65 864 руб. (10,98%- тариф от стоимости ТС, франшиза 6 000 руб.)
ОАО «АльфаСтрахование»	96 640руб. (16,11%- тариф от стоимости ТС, франшиза 9 000 руб.)
САО «ВСК»	84 563 руб. (14,09 %- тариф от стоимости ТС, франшиза 5 000 руб.)
ООО СК «Согласие»	99 311 рублей (16,55%- тариф от стоимости ТС, франшиза 5 000 руб.)

В таблице указана стоимость страхового полиса каждой компании, а в скобках указан тариф – процент от стоимости автомобиля (в нашем примере стоимость автомобиля 600 000 рублей). Также в скобках указана франшиза. У некоторых компаний франшиза – обязательное условие при страховке транспортного средства. Она может выражаться как в процентном отношении (от стоимости ТС), так и в стоимостном.

В результате, у компании АО «СОГАЗ» вышла наибольшая стоимость страховки среди всех остальных компаний – 171 360 рублей с франшизой 2%. Обусловлено такая высокая стоимость тем, что главное направление АО «СОГАЗ» – корпоративное страхование в различных отраслях промышленности, а тарифы для физических лиц остаются достаточно высокими.

При этом именно тот фактор стоимости страхового полиса является тем фактором, на который клиент ориентируется в первую очередь при выборе страховой компании.

3.4. Сроки выплат страхового возмещения

Сроки выплат – сроки выплат страхового возмещения по рискам «Ущерб» и «Угон» по КАСКО.

Сроки выплаты по договору каско не регулируются специальным Законом или иным нормативно-правовым актом в отличие от ОСАГО.

С одной стороны, срок выплаты определяют клиент и компания при заключении договора каско, но получается фактически, что все условия договора разрабатывает сама страховая компания, а клиент только ставит подпись в договоре. Сроки выплат прописываются не в самом договоре страхования, а в Правилах страхования, на которые ссылается договор - Правила вручаются страхователю вместе с договором страхования.

К сожалению, во многих Правилах сроки выплаты четко не определены. Наиболее распространенным примером является указание в Правилах страхования срока выплаты с момента принятия страховой компанией решения о выплате (признании случая страховым), но не указывается срок, в течение которого страховая компания должна принять это решение. Получается, что страховщик можно сколь угодно долго затягивать страховую выплату, придумывая всё новые основания для задержки выплат.

Страховая компания «СОГАЗ» имеет срок выплат до 30 дней. То есть в течение этого времени она должна произвести выплату, выдать направление на ремонт, либо согласовать заказ-наряд (счет) на ремонт ТС в зависимости от варианта страховой выплаты.

Аналогичные сроки по выплатам имеют компания ВСК и Ингосстрах, у остальных же компаний, по меньшей мере, по одному из рисков сроки меньше. Этот фактор снижает конкурентоспособность компании «СОГАЗ» на рынке страхования физических лиц. Результаты расчета представлены в таблице 4.

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					67

Таблица 4 – Сроки выплат страхового возмещения

Страховые компании	Сроки выплат страхового возмещения
ПАО «Росгосстрах»	Ущерб – не более 20 дней рабочих дней Угон – не более 20 дней рабочих дней
АО «СОГАЗ»	Ущерб – в течение 30 рабочих дней Угон – в течение 30 рабочих дней
СПАО «Ингосстрах»	Угон – в течение 30 рабочих дней Угон - не более 30 рабочих дней
СПАО «РЕСО-Гарантия»	Ущерб - в течение 25 рабочих дней Угон - не более 30 рабочих дней
ОАО «АльфаСтрахование»	Угон - не более 30 рабочих дней Ущерб - в течение 25 рабочих дней
САО «ВСК»	Ущерб - не более 30 рабочих дней Угон - не более 30 рабочих дней
ООО СК «Согласие»	Ущерб - не более 15 рабочих дней Угон - не более 30 рабочих дней

3.5 Условия выплат по автоКАСКО без подтверждающих документов из ГИБДД

Некоторые страховые компании (их с каждым годом становится все больше) могут предоставить выплату по КАСКО при наступлении страхового случая и без справок о происшествии из компетентных органов. Если учесть нынешнее качество дорог, и множество других неприятные происшествий, которые могут возникнуть в пути, повреждения автомобиля — норма даже для весьма опытных водителей. Бывает так, что возникает незначительная неприятность на дороге, либо дело обходится небольшими повреждениями транспортного средства. В этом случае у водителей просто не возникает желания ходить по инстанциям, чтобы собрать все необходимые бумаги. Ведь много сил и времени может на это уйти. Поэтому важным фактором становится

обращения. А вот «РЕСО-Гарантия» имеет в своих условиях даже ограничения по сумме выплат— до 5% от страховой суммы.

3.6. Бесплатные дополнительные услуги

Один из важнейших критериев при выборе страховой компании.

Сервисные услуги без дополнительной платы предоставляют все рассматриваемые нами компании.

Услуга по эвакуации автомобиля бесплатно включена в стоимость каско у многих страховщиков. В случае, когда услуги аварийного комиссара и сбора документов из компетентных органов предоставляются за дополнительную плату, решение о том, имеют ли смысл подобные затраты, принимаются самим страхователем. Обычно реализация подобных услуг только увеличивает время урегулирования убытка и не предоставляет никакой дополнительной помощи. Если в период действия договора страхователь не ожидает большого количества страховых случаев, то приобретение услуги нецелесообразно, потому что при желании есть возможность подобную услугу купить самостоятельно.

У различных компаний в сервисные услуги могут входить тот же сбор справок, круглосуточный диспетчерский пункт и так далее. У компании «СОГАЗ» в сервисные услуги входит только эвакуатор, но ограничений по сумме или по количеству страховых случаев, как у большинства компаний, нет. Это дает компании некоторые конкурентные преимущества сравнении с условиями других компаний.

Результаты сравнения страховых компаний по количеству сервисных услуг без дополнительной платы представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Бесплатные дополнительные услуги

Страховые компании	Сервисные услуги без доп. платы
ПАО «Росгосстрах»	Эвакуатор (ограничение – 3000 рублей по одному случаю)

Данные по страховым компаниям, а именно: объем выплат, объем собранных премий и место в рейтинге, представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Рейтинг страховых компаний по объемам премий и выплат

Страховая компания	Объем премий, тыс. рублей	Объем выплат, тыс. рублей
Росгосстрах	172 879 967	89 221 804
СОГАЗ	125 778 580	66 389 820
Ингосстрах	77827860	43 862 036
РЕСО-Гарантия	77 992 520	40 355 203
АльфаСтрахование	67 431 185	29 298 743
ВСК	49 824 399	22 586 568
Согласие	32 736 648	23 642 451

Цифры в таблице актуальны на 2014 год.

На основании данных таблицы 7, можно отдельно вывести процент по уровню выплат каждой компании. Результаты этого анализа представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Уровень выплат страховых компаний

Страховые компании	Уровень выплат, % (Vвыплат/Vпремий)	Рейтинг
ПАО «Росгосстрах»	52 (хорошее соотношение)	3
АО «СОГАЗ»	53 (хорошее соотношение)	5
СПАО «Ингосстрах»	56 (хорошее соотношение)	6
СПАО «РЕСО-Гарантия»	52 (хорошее соотношение)	4
ОАО «АльфаСтрахование»	43 (хорошее соотношение)	1
САО «ВСК»	45 (хорошее соотношение)	2
ООО СК «Согласие»	72 (удовлетворительное соотношение)	7

В таблице указан рейтинг компании – это номер места, которое соответствующая компания занимает среди прочих страховых

организаций. Значение уровня выплат до 40% говорит об отличном соотношении премии и выплат, от 41-70% – о хорошем соотношении, более 70% говорит о удовлетворительном соотношении.

ООО СК «Согласие» (удовлетворительное соотношение) – в состоянии исполнять свои финансовые обязательства. Потенциально приносит своим собственникам небольшую прибыль или незначительные убытки.

Как видно из таблицы, АО «СОГАЗ» имеет хорошее соотношение объемов премий и выплат, как и большинство компаний. Уровень равен 53% (выплачивает 53% собранной премии), что соответствует в рейтинге компаний 5 месту. Такое соотношение выплат к собранным премиям свидетельствует о финансовой устойчивости компании, небольшой нагрузке по выплатам и высокой прибыльности бизнеса.

3.8. Народный рейтинг страхователей

Народный рейтинг страховых компаний составляется на основании оценок клиентов компаний. Свои отзывы они оставляют в основном на сайтах в сети интернет, где можно с ними ознакомиться, для того, чтобы выбрать наиболее подходящую для себя страховую компанию.

Конечно, этот фактор сравнения основан на субъективных оценках.

Рейтинг составлен на основании отзывов клиентов, которые составляли свое мнение о том, как компания выплачивает суммы при наступлении страхового случая. По пятибалльной шкале среднюю оценку 2,41 действий компании имеет компания «СОГАЗ», при этом отзывы клиентов, в основном, резко негативные. Причем негативные отзывы составляют основной объем отзывов у всех рассматриваемых компаний. Но, несмотря на это, если рассматривать результат в общем рейтинге, то среди 7 компаний «СОГАЗ» занимает 4 место. Самые низкую среднюю оценку – 1,44 получила компания «Росгосстрах», самую высокую оценку – почти 3 балла получила компания «ВСК».

						Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		74

Результаты этого анализа представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Народный рейтинг страхователей

Страховые компании	Народный рейтинг страхователей (по шкале от 1 до 5)
ПАО «Росгосстрах»	1,44
АО «СОГАЗ»	2,41
СПАО «Ингосстрах»	2,08
СПАО «РЕСО-Гарантия»	2,49
ОАО «АльфаСтрахование»	2,43
САО «ВСК»	2,89
ООО СК «Согласие»	1,79

3.9. Оценка надежности страховых компаний

Все-таки каких-то 10 лет мало кто знал в России, что такое рейтинг надежности страховой компании. Но рынок страхования развивался, менялся, и рейтинги получили все большее распространение. Рейтинг надежности – это такая комплексная характеристика страховой компании, которая включает в себя экономическое понятие платежеспособности и финансовой устойчивости компании.

Во всем мире рейтинг – это важнейший инструмент определения надежности компании. Ориентируются на него инвесторы, сами клиенты, партнеры. И в России сейчас это понятие страховой компании становится все более значимым, так как высокий рейтинг позволяет привлекать новых клиентов, выходить на международный рынок, побеждать в тендерах и многое другое.

При этом рейтинг важен не только для самой компании, но и для всего рынка в целом. Так как чем больше страховых компаний пройдет процедуру

получения рейтинга, тем легче будет ориентироваться на рынке потенциальным страховым лицам, тем прозрачнее и понятнее будут методы ведения бизнеса и, как следствие, эффективнее станет само сотрудничество.

На сегодняшний день все лидеры российской страховой отрасли имеют рейтинги надежности, присвоенные одним из трех международных (Standard&Poor's, Moody's и Fitch) и отечественным («Эксперт РА») агентствами.

Как уже было сказано, при выставлении рейтинга смотрят на главные факторы компании, такие как финансовая устойчивость и платежеспособность. Платежеспособность говорит о возможности выполнять имеющиеся в данный момент договоренности, а финансовая устойчивость помогает понять, может ли компания сохранить платежеспособность в течении всего срока действия рейтинга.

Присваивают рейтинг путем выставления значений 1, 0 или -1 (позитивное, нейтральное или негативное влияние) по нескольким показателям, в зависимости от его влияния на надежность. Эксперты оценивают каждый показатель и выставляют оценку по нему, все оценки интегрируются в итоговый рейтинг.

Компания для получения рейтинга должны раскрыть не только всю бухгалтерскую отчетность (выложить публично в сети интернет официальные данные), но и предоставить специалистам агентства информацию внутреннего пользования. Поэтому получение рейтинга – дело добровольное.

По методике агентства «Эксперт РА» в зависимости от уровня надежности страховые компании разбиваются на четыре класса: А (высокий), В (приемлемый), С (низкий) и D (неудовлетворительный уровень надежности).

Рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») — российское и международное рейтинговое агентство, входит в состав международной группы RAEX. Занимается присвоением рейтингов, а также исследовательско-коммуникационной деятельностью.[3]

						Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		76

Все рассматриваемые мною компании имеют рейтинг надежности А++. Такой показатель соответствует исключительно высокому уровню надежности. Результаты этого анализа представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Оценка надежности компаний агентством «Эксперт РА»

Страховые компании	Оценка рейтинга надежности
ПАО «Росгосстрах»	А++
АО «СОГАЗ»	А++
СПАО «Ингосстрах»	А++
СПАО «РЕСО-Гарантия»	А++
ОАО «АльфаСтрахование»	А++
САО «ВСК»	А++
ООО СК «Согласие»	А++

3.10. Лояльность правил КАСКО

На одном из ресурсов сети интернет (Страховой Гуру) экспертами были проанализированы полные тексты правил КАСКО популярных компаний и сравнены их между собой по различным критериям. Чем больше баллов в сумме набрала компания, тем лучше условия она предлагает своим клиентам. Максимальное количество баллов – 40.

В диапазоне до 25 баллов лояльность правил КАСКО оценивается как наименее лояльные правила по отношению к автовладельцу, от 25 до 28 – правила в большей степени учитывают интересы страховой компании, от 29 – 32 в целом благоприятные правила для автовладельцев, от 33 – наиболее благоприятные правила для автовладельцев.

В целом, компания «СОГАЗ» предлагает благоприятные правила для автовладельцев. Из максимальных 40 баллов, компания получила 29. К плюсам

относится выплата по ущербу без износа, высокий порог тотала, к минусам – сжатый срок извещения об угоне, низкая скорость выплаты.

Наиболее благоприятные правила для автовладельцев предлагает компания «Ингосстрах», а наименее благоприятные – «ВСК».

Результаты этого анализа представлены в таблице 11.

Таблица 11 – Лояльность правил КАСКО страховых компаний

Страховые компании	Лояльность правил КАСКО (максимально количество баллов - 40)
ПАО «Росгосстрах»	27
АО «СОГАЗ»	29
СПАО «Ингосстрах»	31
СПАО «РЕСО-Гарантия»	30
ОАО «АльфаСтрахование»	26
САО «ВСК»	23
ООО СК «Согласие»	30

Вывод: компания «СОГАЗ» в городе Кемерово и Кемеровской области по сборам КАСКО занимает небольшую долю рынка, всего 6,92%. Это практически самая малая доля среди остальных компаний, связано это в основном с довольно высокими тарифами, которые предлагает компания. Стоимость страхового полиса получилась 171 360 рублей (тариф 28,56%) выглядит очень внушительно на фоне уровня стоимости остальных предложений. Связано это в первую очередь с тем, что расчет произведен для собственника автомобиля – физического лица, в то время как главное направление СОГАЗа – корпоративное страхование в различных отраслях промышленности, в отличие от таких

страховых компаний, как Ингосстрах и Росгосстрах, которые ориентированы на обслуживание физических лиц.

Факторы сроки выплат страхового возмещения, выплаты по автоКАСКО без подтверждающих документов из ГАИ, бесплатные дополнительные услуги совокупности более низкие у «СОГАЗА» в сравнении с другими компаниями, а значит, необходимы мероприятия по улучшению качества этих факторов.

Уровень страхового возмещения характеризует результаты проведения страхования для страховой организации (страховщика) и он составляет 53%, что для организации является хорошим соотношением. Также это говорит о финансовой устойчивости компании, небольшой нагрузке по выплатам и высокой прибыльности бизнеса.

Народный рейтинг показал, что к минусам обслуживания клиентов в «СОГАЗе» относится человеческий фактор: одни филиалы обслуживают на высоком профессиональном уровне, а сервис в других оставляет желать лучшего.

Поэтому для страховой компании просто необходимы мероприятия для повышения ее конкурентоспособности на рынке услуг страхования автоКАСКО. Компании АО «СОГАЗ» необходимо применить в первую очередь способы снижения полиса КАСКО.

						Лист
						79
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

4 ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НА ПРИМЕРЕ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ АО «СОГАЗ»

4.1 Снижение стоимости страхового полиса автоКАСКО

По данному фактору сравнения страховых компаний были проанализированы расчеты стоимости страховки КАСКО по типовым условиям. У компании «СОГАЗ» самый высокий тариф среди сравниваемых страховых компаний. Связано это с ориентированностью на корпоративное страхование в различных отраслях промышленности.

Для повышения конкурентоспособности страховой компании АО «СОГАЗ» необходимо применить способы снижения полиса КАСКО.

Страхование КАСКО является добровольным видом автострахования и поэтому тарифы на него жестко не регламентируются законодательством, как в случае с ОСАГО. Цена полиса КАСКО зависит от данных, которые указываются в форме калькулятора. Каждый параметр имеет свой веси коэффициент, причем у каждой страховой компании свои формулы расчета. К параметрам могут быть отнесены следующие условия: модель автомобиля, год его выпуска, мощность в лошадиных силах, комплектация, объем двигателя, стоимость автомобиля (страховая сумма), находится ли автомобиль в кредите или нет, водительский стаж страхователя, количество допущенных к управления водителей и другое.

Можно выделить ряд методов, позволяющих снизить стоимости полиса Автокаско:

- а) использование франшизы снижает цену полиса по риску ущерб;
- б) агрегатная страховая сумма позволяет сэкономить до 10% премии;
- в) чем меньше возраст и стаж водителей, тем полис стоит дороже;
- г) наличие противоугонных систем, особенно спутниковых, может значительно снизить стоимость страхования по риску угон.

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					80

Неограниченное число водителей, допущенных к управлению, увеличивает цену КАСКО.

Подробнее разберем каждый фактор по отдельности, влияющий на снижение стоимости полиса КАСКО:

1) франшиза;

Для повышения конкурентоспособности необходимо воспользоваться самым доступным инструментом по оптимизации стоимости каско – франшизой.

Франшиза – это определенная часть ущерба по КАСКО, которую автовладелец возмещает самостоятельно при наступлении страхового случая. Зачастую размер данной франшизы – это фиксированная денежная сумма или процент от стоимости автомобиля. Франшиза может быть открыта как в рублях, так и в долларах или евро, а также в процентах от страховой суммы.

Ее размер устанавливается строго в страховом полисе КАСКО по соглашению обеих сторон (страховой компании и автовладельца).

Включение франшизы в договор не является обязательным. При этом, если клиент согласится включить франшизу в договор, то ему может быть предоставлена на стоимость полиса.

Франшиза для автовладельцев бывает 2 видов: безусловная (вычитаемая) и условная (невывчитаемая).

Безусловная франшиза в КАСКО

Самой распространенной франшизой страхования КАСКО является безусловная.

Она заключается в том, что страхователь сам принимает на себя обязательство при страховом случае и готов самостоятельно нести расходы в пределах определенной суммы.

Страховая компания возмещает только разницу между стоимостью ущерба и размером франшизы.

Безусловная франшиза подходит в том случае, когда водитель опытный, и редко попадает в аварию (максимум один раз в год), а также оставляет свой

									Лист
									81
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

автомобиль в гараже или на стоянке. Также безусловная франшиза, подходит когда сумма франшизы меньше, чем сумма скидки на франшизу.

При страховке с безусловной франшизой автовладелец может сэкономить до 70% от стоимости полиса.

Но не стоит забывать, что если в течение определенного срока наступит несколько страховых случаев, то расходы по выплате могут превысить сэкономленную сумму при покупке франшизы КАСКО.

Например, безусловная франшиза в 11 000 рублей подразумевает, что абсолютно все выплаты в случае страхового происшествия будут выплачены за вычетом 11 000 рублей.

Это наиболее выгодный вариант для страховых компаний, однако менее привлекательный для тех страхователей, которые стараются обмануть страховщика.

Условная франшиза

Условная франшиза подразумевает, что автовладелец сможет получить полное возмещение ущерба от страховой компании, даже если эта сумма превышает сумму условной франшизы.

Страхователь несет расходы при условии, что эти расходы на ремонт автомобиля укладывается в сумму условной франшизы. В таком случае на размер автостраховки практически не оказывает влияние условная франшиза.

Данная франшиза редко применяется среди автовладельцев.

Например, если франшиза равна 11 000 рублей, а повреждения оцениваются в сумму до 11 000 рублей, то такие расходы не будут возмещены страховой компанией. Однако если ущерб составит 14 000 рублей, т. е. больше, чем 11 000 рублей, то в таком случае страховщики обязаны возместить его в полном объеме.

При франшизе 1%, 2%, 3%, 4% (обязательное условие) стоимость КАСКО остается 171 360 рублей. В нашем случае сначала применим безусловную франшизу 30 000 рублей, которая уменьшает стоимость полиса КАСКО до 90 840 рублей, результат представлен в таблице12).

									Лист
									82
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

прописана агрегатная сумма, страховщики будут считать новую сумму возмещения с учетом предыдущей выплаты, что раз за разом будет уменьшать ее размер.

Допустим, в течение срока действия договора автомобиль попадает в ДТП и владелец получает от страховой компании сумму ущерба в 30 000 рублей. При агрегатном страховании после этой выплаты общая страховая сумма снизится на 30 000 и станет равна 270 000 руб., что составляет 90% от первоначальной суммы. При следующем обращении сумма ущерба будет высчитываться исходя именно из этой, сниженной суммы. То есть при оценке ущерба в 50 000 клиенту выплатят 45 000 рублей (90% от 50 000).

Неагрегатная страховая сумма.

Если же в договоре прописана неагрегатная сумма то, стоимость автомобиля не уменьшится в течение всего срока страховки, независимо от того, сколько ДТП или аварий происходило, и какие суммы были выплачены при страховых случаях. Это касается и случаев, когда транспортное средство находится в угоне или не подлежит восстановлению.

Страхователь чаще всего сам выбирает, на какую страховую сумму оформлять страховку, но бывает и так, что тот или иной вид страховой суммы уже прописан в заключаемом договоре.

Конечно, аккуратным водителям с большим стажем вождения будет достаточно оформить агрегатную сумму страхования, которая дешевле неагрегатной на 5-10%, тем самым сэкономив на оформлении. К тому же, большинство страховых компаний позволяют восстановить страховую сумму до 100%. Для этого страхователю потребуется только доплатить определенную сумму, исчисляемую в зависимости от истекшего времени с начала действия полиса, размера уже уплаченного страхового возмещения и тарифа страхования транспортного средства, указанного в договоре.

В том случае если вы оформляете страховку на транспортное средство, взятое в кредит, банк, скорее всего, потребует заключить договор именно с неагрегатной суммой страхования.

									Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					84

Подводя итоги, можно сказать, что, соглашаясь на агрегатную выплату, владелец автомобиля экономит при оформлении полиса КАСКО, но рискует потерять в деньгах при повторных обращениях. Если же Вы оформили неагрегатный вид страхования, то выплаты каждый раз будут начисляться с первоначальной суммы, оформленной в договоре.

В нашем случае при установлении агрегатной суммы стоимость КАСКО уменьшается до 167 940 рублей.

3) возраст и стаж водителей, допущенных к управлению транспортным средством;

Чем меньше стаж и возраст водителя — тем дороже для него будет страховой полис. В случае, если автомобилем будет управлять несколько человек, стоит рассмотреть вариант страхования без ограничения на количество водителей. Иногда он может обойтись даже дешевле, чем полис для начинающего водителя.

В нашем случае мы указали опытного водителя - возраст 28 лет и стаж – 10 лет, при этом существенно уменьшилась страховая премия – до 85560 рублей.

4) противоугонная система.

На особо угоняемые авто некоторые страховщики требуют установки дополнительной противоугонной системы. То есть страхование такого автомобиля по риску «Угон» невозможно без установки ПУС из рекомендуемого страховщиком списка. Список моделей, на которые установка ПУС обязательна, различается у разных страховых компаний, а также меняется в зависимости от статистики угонов.

В нашем случае при установке на страхуемое транспортное средство спутниковой сигнализации, страховая премия уменьшилась незначительно до 170 760 рублей.

Также был произведен расчет стоимости КАСКО при применении всех факторов снижения стоимости страховки, который составил 44 640 рублей, что примерно на 74 % меньше первоначальной стоимости полиса.

									Лист
									85
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					

Как мы получили эту сумму. Первоначальная цена страхового полиса составляла 171 360 рублей, с учетом фактора франшиза – 90 840 рублей, с учетом агрегатной суммы выплат – 89 021 рублей, применив условие с учетом возраста и стажа водителя – 44 796 рублей, с учетом установки противоугонной системы – 44 640 рублей.

Из этого можно сделать вывод о том, что в действительности существуют реальные методы снижения стоимости полиса КАСКО, которые необходимо знать при заключении договора и уметь ими пользоваться.

4.2 Факторы, влияющие на конкурентоспособность компании: проблемы и пути решения.

Другие способы повысить конкурентоспособность страховой компании могут заключаться в устранении негативных отзывов клиентов о компании путем повышения качества предоставляемой услуги, введения системы лояльности для постоянных клиентов, постоянное повышение уровня компетенции персонала, расширение списка бесплатных дополнительных услуг, входящих в стоимость полиса и многое другое.

Рассмотрим факторы, снижающие конкурентоспособность компании и выявим пути их устранения. Рассмотрим некоторые из них.

Негативные отзывы о компании.

При выборе страховой компании, потенциальный клиент сначала знакомится с отзывами о ней в сети интернет, интересуется мнением и опытом своих знакомых.

Проблема: негативные отзывы в основном связаны с длительным ожидание выплат, иногда даже отказы в выплате без решения суда по автострахованию. Также жалуются на то, что значительно занижают суммы ущерба после оценки, в компаниях низкий уровень ответственности перед клиентами, незаинтересованность продавца в клиенте. С одной стороны, это легко объяснить: человек скорее напишет, будучи во власти отрицательных

						Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		86

эмоций, чем положительных. Но в то же время есть жалобы на то, что продавец намеренно игнорирует клиента силу различных факторов. При этом, существуют филиалы и офисы продаж, в которых «чтут букву Закона» и работают компетентные специалисты, а есть такие, где очень непрофессиональное отношение к клиентам.

Решение: заинтересованность менеджера по продажам в клиенте, его умение грамотно вести переговоры. А для этого сама компания должна мотивировать своего сотрудника. Так как заинтересованный сотрудник привлечет больше постоянных клиентов, сформирует клиентскую базу, повысит народный рейтинг компании в глазах страхователей. Это очень важный фактор на пути повышения конкурентоспособности компании. Те страхователи, которые не вкладывают в своих сотрудников, могут не рассчитывать на успех.

Снижение прибыли компании в силу большого количества «убыточных» клиентов.

Проблема: каждая компания сталкивается со случаями получения больших убытков от того или иного застрахованного лица. При этом даже иногда вследствие ошибки страховщик продлевает договор страхования с таким клиентом. В итоге компания терпит большие убытки, что влияет на ее финансовое состояние.

Решение: формирование надежной системы безопасности компании в лице андеррайтеров и специалистов служб безопасности. Андеррайтер — лицо, уполномоченное страховой компанией анализировать, принимать на страхование (перестрахование) и отклонять все виды рисков, а также классифицировать выбранные риски для получения по ним оптимальной страховой премии. Андеррайтер отвечает за формирование страхового (перестраховочного) портфеля. Он должен обладать необходимыми знаниями и практикой для установления соответствующей степени риска, ставок премии и условий страхования. Компания, которая экономит на безопасности очень рискует.

Отсутствие предоставления дополнительных бонусов к предлагаемой услуге.

										Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						87

Проблема: у компании «СОГАЗ» в слугу страхования автоКАСКО не входит такое расширенное количество сервисных услуг (бонусов), которое предоставляют без дополнительной платы другие компании. Тогда как для некоторых потенциальных клиентов этот фактор является чуть ли не ключевым при выборе компании. Это снижает конкурентоспособность страховщика на рынке.

Решение: разработка системы бонусов и предложений. Ведь включив какой то один пункт, потенциальные клиенты будут заинтересованы в услуге. Возможно даже купят ее и обратят внимание на другие услуги страховщика.

Отсутствие у компании активной рекламы, узнаваемого стиля, имиджа.

Проблема: люди, которые никогда не слышали о компании вряд ли захотят стать ее клиентами. Отсутствие вывесок и узнаваемых логотипом не повышает популярность страховщика. В качестве плюсов многие клиенты компаний отмечают возможность легко и быстро найти офис компании, кроме того есть огромная армия страховых агентов.

Решение: участие компании в различных акциях, проводящихся публично, развитие служба PR, создание продукции с собственными логотипами – все это повышает узнаваемость и общий имидж компании.

В таблице 13 включены все эти факторы.

Таблица 13– Факторы, влияющие на конкурентоспособность компании

Фактор	Проблема	Путь решения
Негативные отзывы о компании	Длительное ожидание выплат Низкий уровень ответственности перед клиентами Незаинтересованность продавца в клиенте	Обучение персонала умению вести переговоры Мотивирование сотрудников Повышение их квалификации

Продолжение таблицы 13

Фактор	Проблема	Путь решения
Снижение прибыли компании	Падение эффективность продаж из-за "убыточных клиентов"	Надежная система безопасности Проверка потенциальных клиентов андеррайтерами
Нет заинтересованности клиента в услуге Предпочтение компании-конкурента	Малое количество дополнительных бонусов к предлагаемой услуге	Разработка системы бонусов и дополнительных предложений
Небольшая клиентская база	Отсутствие у компании активной рекламы, узнаваемого стиля, имиджа	Развитие PR службы, участие в акциях, выставках

Таким образом, применив вышеперечисленные методы, компания повысит свою конкурентоспособность на рынке страховых услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Важнейшей задачей, стоящей перед компанией, является зарекомендовать себя среди потенциальных клиентов как надежного страховщика, который заинтересован в своих потребителях. Поэтому так необходимы мероприятия, повышающие конкурентоспособность.

В работе были решены все поставленные задачи: сравнение общепринятых факторов, влияющих на уровень конкурентоспособности компании, на основании сравнения выявлены те факторы, эффективность которых можно улучшить и после этого, разработаны методы повышения конкурентоспособности.

Выпускная квалификационная работа на тему: «Пути повышения конкурентоспособности страховой компании (на примере АО «СОГАЗ», г. Кемерово) включает четыре раздела:

Объект исследования в работе АО «СОГАЗ – компания, которая занимается страхованием и перестрахованием на основании выданных ФСФР лицензий. Основной вид ее деятельности – страхование объектов нефтяной и газовой промышленности, а также корпоративное страхование сотрудников этих предприятий.

В первом приведены теоретические основы страхования и конкурентоспособности на рынке страховых услуг, а также дано понятие страховой услуги добровольного автострахования, указаны отличия его от других видов страхования

Во втором – представлена организационно-экономическая характеристика компании и результаты анализа основных показателей финансово-хозяйственной деятельности АО «СОГАЗ» за 2013-2015 гг. Было выявлено, что величина доходов в компании растет каждый год в среднем на 14%, при этом убытки компании также растут. Рентабельность компании высокая. Среднесписочная численность также растет, так как открываются новые филиалы компании в разных регионах страны. Чистая прибыль компании растет

						Лист
						90
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

на всем протяжении анализируемого периода. Если в 2014 году рост составил 9,6% , то в 2015 году рост прибыли был уже 43,7% по отношению в 2014 году. Основной причиной является рост результатов страховой деятельности в 2015 году на 31% по сравнению с 2014 годом, а также рост доходов от инвестиционной деятельности на 41%. АО «СОГАЗ» также показывает высокие коэффициенты рентабельности активов и рентабельности капитала – 9,3% и 33,7%, соответственно. Таким образом, у предприятия есть возможность расширенного воспроизводства и повышения финансовой независимости. Уровень ликвидности компании очень высокий – 4,75 в 2015 году, при этом проанализировано, что компании нужно разработать меры по повешению обеспеченности собственными оборотными средствами, увеличить долю собственного капитала.

Третий раздел посвящен анализу конкурентоспособности страховщика на рынке страховых услуг. Были проанализированы девять факторов конкурентоспособности, а именно: доля рынка компании в регионе, стоимость страхового полиса, сроки выплат страхового возмещения, условия выплат по автоКАСКО без подтверждающих документов из ГИБДД, бесплатные дополнительные услуги, уровень выплат, народный рейтинг страхователей, рейтинг надежности, лояльность правил КАСКО, сделаны выводы по каждому из них и выявлены те, на которые необходимо повлиять для того, чтобы конкурентоспособность компании повысить. Так анализ показал, что доля рынка у АО «СОГАЗ», в части страхования автоКАСКО у физических лиц, довольно низкая – всего 6,92%, связано это с высокими тарифами на услуги. Стоимость страхового полиса у АО «СОГАЗ» выше, чем среди всех остальных компаний – 171 360 рублей с франшизой 2%. Обусловлено такая высокая стоимость тем, что главное направление АО «СОГАЗ» – корпоративное страхование в различных отраслях промышленности, а тарифы для физических лиц остаются достаточно высокими. Уровень страхового возмещения у компании составляет 53%, что для организации является хорошим соотношением. Также это говорит о финансовой устойчивости компании, небольшой нагрузке по выплатам и высокой

						Лист
						91
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

высокой прибыльности бизнеса.

Народный рейтинг показал, что к минусам обслуживания клиентов в «СОГАЗе» относится человеческий фактор: одни филиалы обслуживают на высоком профессиональном уровне, а сервис в других оставляет желать лучшего.

Такие факторы, как сроки выплат страхового возмещения, выплаты по автоКАСКО без подтверждающих документов из ГИБДД, бесплатные услуги в совокупности более низкие у «СОГАЗА» в сравнении с другими компаниями, а значит, необходимо было разработать мероприятия по улучшению качества этих факторов.

В четвертом разделе для повышения конкурентоспособности компании, были рассмотрены экономические методы, имеющие эффект как в качественных, так и в количественных показателях. В частности мы применили факторы, снижающие стоимость КАСКО, а именно: франшиза, агрегатная страховая сумма, большой водительский стаж страхователя, наличие противоугонной системы в автомобиле. Применяя эти факторы в совокупности нам удалось снизить стоимость страхового полиса почти на 74%, в стоимостном выражении цена упала на 126720 рублей. Но не стоит забывать что при такой низкой цене на страховку (всего 44 640 рублей), страхователь будет обязан любой риск стоимость до 30 000 рублей оплатить сам (франшиза). Также в 4 главе мы рассмотрели другие факторы отрицательно влияющие на конкурентоспособность: негативные отзывы о компании, снижение прибыли компании, незаинтересованность клиента в услуге, небольшая клиентская база и рассмотрели пути их устранения.

Хочется надеяться, что в дальнейшем, описанные мною мероприятия компания будет применять на практике. Ведь от этого выиграют обе стороны: страхователи будут получать лучший сервис и выгодно тратить средства, страховщик приобретет больше прибыли, расширит клиентскую базу и повысит свой рейтинг среди других компаний на рынке страховых услуг.

										Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						92

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Павлова О. Каско: Берегись автомобиля. -[электронный ресурс]. - <http://expert.ru/>
- 2 Шахов В.В. Страхование: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ,2004. - 311 с.
- 3 Гвозденко А.А. Основы страхования. Москва: Финансы и статистика, 2011. - 304 с.
- 4 Шахов В.В., Григорьев В.Н., Ефимова С.Л. Страхование. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2002. - 348 с.
- 5 Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление / М.: ИНФРА-М, 2000. - 465 с.
- 6 Юданов А.Ю. Конкуренция: теория и практика: Учебное пособие. - 2-е изд. / М.: Гном-Пресс, 2012. - 320 с.
- 7 Баутов А. Оценка факторов качества, влияющих на деятельность страховой организации // Страхование. - 2004. - № 2. - С.13-16
- 8 История развития страхования в России от давних времен до современности.- [электронный ресурс]. -<http://strahovkunado.ru/insur/istoriya-razvitiya.html>
- 9 Бланд Д. Страхование: принципы и практика / М.: Финансы и статистика, 2002. – 378 с.
- 10 Маршалл А. Принципы экономической науки, т.1. Пер. с англ. – М.: Издательская группа «Прогресс», 1993. - 26 л.
- 11 Бесфамильная Л.В. Российские страховые компании: страхование ответственности за качество / Бесфамильная Л.В.,Цыганов А.А. //Финансы. 2001. - № 1. - С.37-42.
- 12 Гурков И.Б. Тенденции изменения конкурентоспособности отечественной продукции / И.Б. Гуркова,Н.Л.Титова // Маркетинг. - 1997. - № 1. - С.20-31.

										Лист
										93
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

13 Еленева Ю.Я. Разработка и внедрение системы обеспечения конкурентоспособности в комплексе «предпринимательское дело»: Дис. канд. техн. наук. - М., 2001. - 195 с.

14 Страхование КАСКО – основные отличия от других видов страхования. - [электронный ресурс]. - www.avtokasko52.ru

15 Пурсанов, Д. Низведение убыточности или простая арифметика доходов / Д. Пурсанов // Госстрах. – 2009. – 186 с.

16 Согаз.- [электронный ресурс]. - <https://ru.wikipedia.org>.

17 Юрченко Л.А. Финансовый менеджмент страховщика / М: ЮНИТИ, 2001. –369 с.

										Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						94

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(обязательное)

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА АО «СОГАЗ»

Таблица А.1 - Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности АО «СОГАЗ» за 2013-2015 гг.

Показатели	Ед. изм.	2013	2014	2015	Отклонение, %		
					2014 г./ 2013 г.	2015 г./ 2014 г.	2015 г./ 2013 г.
1. Доходы (доходы от обычной, страховой и прочей деятельности без НДС, акцизов и других аналогичных платежей)	тыс. руб.	87 756 456	99 887 089	126 870 914	113,8	127,0	144,6
то же в сопоставимых ценах	тыс. руб.	104 035 279	111 234 262	126 870 914	106,9	114,1	121,9
2. Убытки от страховой деятельности	тыс. руб.	69 006 882	78 937 617	97 461 303	114,4	123,5	141,2
то же в сопоставимых ценах	тыс. руб.	81 807 659	87 904 930	97 461 303	107,5	110,9	119,1
3. Управленческие расходы	тыс. руб.	3 254 021	5 524 184	6 171 573	169,8%	111,7	189,7
4. Прибыль (убыток) от продажи (результат от операций по страхованию)	тыс. руб.	15 495 553	15 425 288	23 238 038	99,5	150,6	150,0
то же в сопоставимых ценах	тыс. руб.	18 369 978	17 177 601	23 238 038	93,5	135,3	126,5
5. Рентабельность страховой деятельности	%	22	20	24	87,0	122,0	106,2
6. Чистая прибыль (убыток)	тыс. руб.	12 155 123	13 327 395	19 150 946	109,6	143,7	157,6
7. Среднесписочная численность ППП	чел.	4 692	5 885	6 693	125,4	113,7	142,6
8. Выработка одного работника ППП	тыс. руб.	18 703	16 973	18 956	90,7	111,7	101,3
9. Фонд оплаты труда ППП	тыс. руб.	1 987 768	2 523 288	2 940 823	126,9	116,5	147,9
10. Среднемесячная заработная плата работника ППП	руб.	35 304	35 731	36 616	101,2	102,5	103,7
11. Среднегодовая стоимость собственного капитала	тыс. руб.	37 046 405	45 068 102	56 803 868	121,7	126,0	153,3
12. Среднегодовая стоимость внеоборотных активов	тыс. руб.	92 061 122	102 528 914	126 601 029	111,4	123,5	137,5
13. Среднегодовая стоимость основных фондов	тыс. руб.	1 555 413	5 876 000	5 585 629	377,8	95,1	359,1
14. Среднегодовая стоимость оборотных средств	тыс. руб.	49 447 916	95 350 756	79 040 736	192,8	82,9	159,8

Продолжение таблицы А.1

Показатели	Ед. изм.	2013	2014	2015	Отклонение, %		
					2014 г./ 2013 г.	2015 г./ 2014 г.	2015 г./ 2013 г.
15. Фондоотдача основных фондов	руб.	56,42	17,00	22,71	30,1	133,6	40,3
16. Фондовооруженность работника ППП	тыс. руб.	332	998	835	301,2	83,6	251,7
17. Оборачиваемость оборотных средств	обороты	1,8	1,0	1,6	59,0	153,2	90,4
18. Рентабельность собственного капитала	%	32,8%	29,6%	33,7%	90,1	114,0	102,8
19. Коэффициент независимости	-	0,26	0,23	0,28	87,0	121,3	105,5
20. Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами	-	-1,11	-0,60	-0,88	185,0	75,0	126,0
21. Коэффициент текущей ликвидности	-	3,21	6,64	4,75	206,7	71,5	147,8
22. Коэффициент восстановления платежеспособности	-	3,50	0,75	3,79	21,3	507,4	108,3

Изм.	
Лист	
№ докум.	
Подпись	
Дата	

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(обязательное)

АНАЛИЗ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ АО «СОГАЗ»

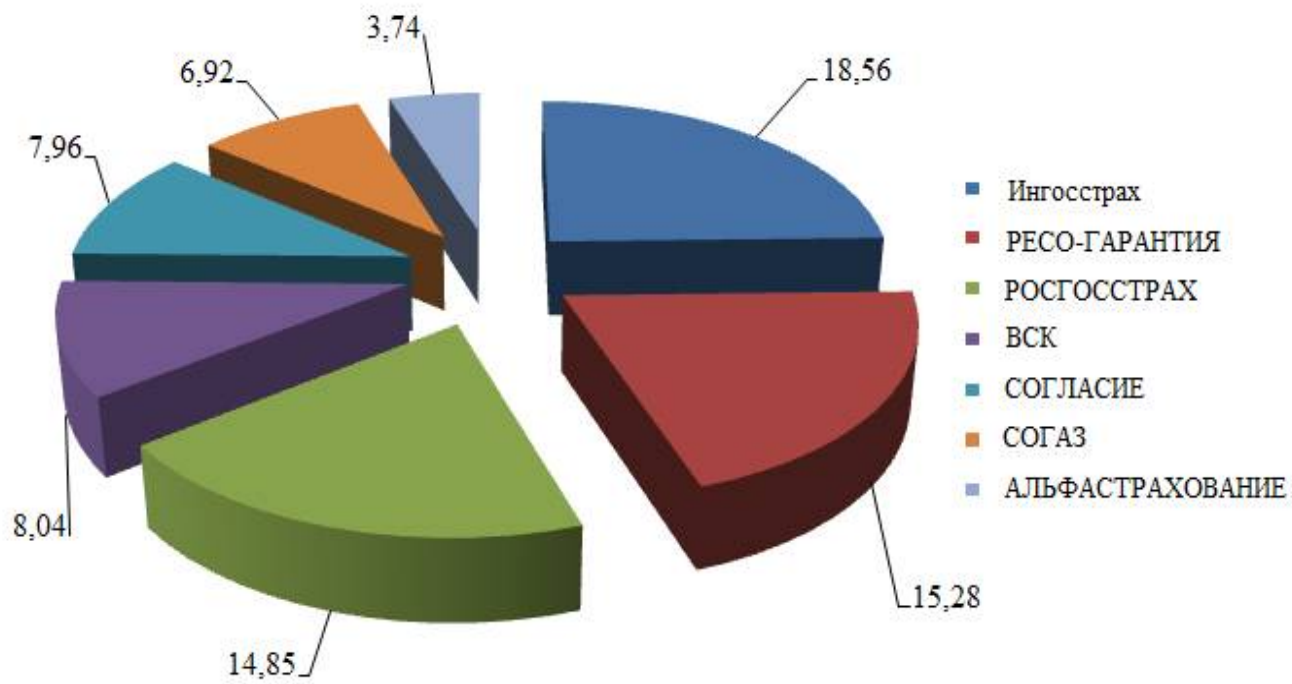


Рисунок Б.1 – Доля рынка страховых компаний в городе Кемерово

Таблица Б.1 Сравнение страховых компаний по стоимости страховки автоКАСКО в Кемеровском регионе

Страховые компании	Стоимость страхового полиса
ПАО «Росгосстрах»	155 220 руб. (25,87% - тариф от стоимости ТС, франшизы нет)
АО «СОГАЗ»	171 360 руб. (28,56%- тариф от стоимости ТС, франшиза 2% от стоимости ТС)
СПАО «Ингосстрах»	69 785 руб. (11,63%- тариф от стоимости ТС, франшиза - 10 000 руб.)
СПАО «РЕСО-Гарантия»	65 864 руб. (10,98%- тариф от стоимости ТС, франшиза 6 000 руб.)
ОАО «АльфаСтрахование»	96 640руб. (16,11%- тариф от стоимости ТС, франшиза 9 000 руб.)
САО «ВСК»	84 563 руб. (14,09 %- тариф от стоимости ТС, франшиза 5 000 руб.)
ООО СК «Согласие»	99 311 рублей (16,55%- тариф от стоимости ТС, франшиза 5 000 руб.)

Таблица Б.2 – Сроки выплат страхового возмещения

Страховые компании	Сроки выплат страхового возмещения
ПАО «Росгосстрах»	Ущерб – не более 20 дней рабочих дней Угон – не более 20 дней рабочих дней
АО «СОГАЗ»	Ущерб – в течение 30 рабочих дней Угон – в течение 30 рабочих дней
СПАО «Ингосстрах»	Ущерб - не более 30 рабочих дней Угон - не более 30 рабочих дней
СПАО «РЕСО-Гарантия»	Ущерб - в течение 25 рабочих дней Угон - не более 30 рабочих дней
ОАО «АльфаСтрахование»	Угон - не более 30 рабочих дней Ущерб - в течение 25 рабочих дней
САО «ВСК»	Ущерб - не более 30 рабочих дней Угон - не более 30 рабочих дней
ООО СК «Согласие»	Ущерб - не более 15 рабочих дней Угон - не более 30 рабочих дней

Лист	
№ докум.	
Подпись	
Дата	
Изм.	
99	Лист

Таблица Б.3 – Условия выплат по автоКАСКО без подтверждающих документов из ГИБДД

Страховые компании	Условия выплат по Автокасکو без подтверждающих документов из ГАИ
ПАО «Росгосстрах»	- стеклянные элементы и элементы освещения: без ограничений - детали кузова: 1 обращение в год по лакокрасочному покрытию 1 обращение в год по 2 смежным деталям
АО «СОГАЗ»	- стеклянные элементы и элементы освещения: без ограничений - детали кузова: 1 обращение в год по 1 элементу
СПАО «Ингосстрах»	- стеклянные элементы и элементы освещения: без ограничений - детали кузова: 1 обращение в год по лакокрасочному покрытию
СПАО «РЕСО-Гарантия»	- стеклянные элементы и элементы освещения: без ограничений - детали кузова: 1 обращение в год по 1 элементу (ограничение по сумме выплат – до 5% от страховой суммы).
ОАО «АльфаСтрахование»	- стеклянные элементы и элементы освещения: без ограничений - детали кузова: до 2 обращений по 1 элементу
САО «ВСК»	- стеклянные элементы и элементы освещения: без ограничений - детали кузова: 1 обращение в год по лакокрасочному покрытию
ООО СК «Согласие»	- стеклянные элементы и элементы освещения: без ограничений - детали кузова: до 2 обращений в год по 1 элементу

Лист

№ докум.

Подпись

Дата

Изм.

100

Лист

Таблица Б.4 – Бесплатные дополнительные услуги

Страховые компании	Бесплатные дополнительные услуги
ПАО «Росгосстрах»	Эвакуатор (ограничение – 3000 рублей по одному случаю)
АО «СОГАЗ»	Эвакуатор
СПАО «Ингосстрах»	Эвакуатор Техпомощь на дороге Сбор справок
СПАО «РЕСО-Гарантия»	Эвакуатор (ограничение по сумме – не более 1%) Круглосуточная поддержка
ОАО «АльфаСтрахование»	Эвакуатор (ограничение - от 5000 руб. до 10000 руб.) Круглосуточный диспетчерский пульт
САО «ВСК»	Эвакуация (ограничение – в пределах 1% от страховой суммы)
ООО СК «Согласие»	Независимая экспертиза Эвакуатор (ограничение - от 5000 руб. до 10000 руб.) Аварком (не более 1500 руб.).

Лист

№ докум.

Подпись

Дата

Изм.

101

Лист

Таблица Б.5 – Уровень выплат страховых компаний

Страховые компании	Уровень выплат, % (V выплат/ Vпремий)	Рейтинг
ПАО «Росгосстрах»	52 (хорошее соотношение)	3
АО «СОГАЗ»	53 (хорошее соотношение)	5
СПАО «Ингосстрах»	56 (хорошее соотношение)	6
СПАО «РЕСО-Гарантия»	52 (хорошее соотношение)	4
ОАО «АльфаСтрахование»	43 (хорошее соотношение)	1
САО «ВСК»	45 (хорошее соотношение)	2
ООО СК «Согласие»	72 (удовлетворительное соотношение)	7

Лист

№ докум.

Подпись

Дата

Лист

102

Лист

Таблица Б.6 – Народный рейтинг страхователей

Страховые компании	Народный рейтинг страхователей (по шкале от 1 до 5)
ПАО «Росгосстрах»	1,44
АО «СОГАЗ»	2,41
СПАО «Ингосстрах»	2,08
СПАО «РЕСО-Гарантия»	2,49
ОАО «АльфаСтрахование»	2,43
САО «ВСК»	2,89
ООО СК «Согласие»	1,79

Лист		
№ докум.		
Подпись		
Дата		

Изм.

Таблица Б.7 – Оценка надежности компаний агентством «Эксперт РА»

Страховые компании	Оценка рейтинга надежности
ПАО «Росгосстрах»	A++
АО «СОГАЗ»	A++
СПАО «Ингосстрах»	A++
СПАО «РЕСО-Гарантия»	A++
ОАО «АльфаСтрахование»	A++
САО «ВСК»	A++
ООО СК «Согласие»	A++

Лист

№ докум.

Подпись

Дата

Изм.

104

Лист

Таблица Б.8 – Лояльность правил КАСКО страховых компаний

Страховые компании	Лояльность правил КАСКО (количество баллов)
ПАО «Росгосстрах»	27 из 40
АО «СОГАЗ»	29 из 40
СПАО «Ингосстрах»	31 из 40
СПАО «РЕСО-Гарантия»	30 из 40
ОАО «АльфаСтрахование»	26 из 40
САО «ВСК»	23 из 40
ООО СК «Согласие»	30 из 40

Лист

№ докум.

Подпись

Дата

Изм.

106

Лист

ПРИЛОЖЕНИЕ В
(обязательное)

ПУТИПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ АО «СОГАЗ»

Таблица В.1 – Снижение стоимости полиса с применением факторов

Факторы снижения	Стоимость полиса КАСКО, руб	Процент уменьшения страховой премии, %
Без факторов	171 360	0,00
Франшиза 30 000 руб	90 840	46,99
Агрегатная сумма	167 940	2,00
Возраст и стаж водителей, допущенных к управлению транспортным средством.	85 560	50,07
Противоугонная система	170 760	0,35
Все факторы	44 640	73,95

Лист

№ докум.

Подпись

Дата

И.М.

105

Лист

Таблица В.2 – Факторы, влияющие на конкурентоспособность компании

Фактор	Проблема	Путь решения
Негативные отзывы о компании	Длительное ожидание выплат Низкий уровень ответственности перед клиентами Незаинтересованность продавца в клиенте	Обучение персонала умению вести переговоры Мотивирование сотрудников Повышение их квалификации
Снижение прибыли компании	Падение эффективность продаж из-за "убыточных клиентов"	Надежная система безопасности Проверка потенциальных клиентов андеррайтерами
Нет заинтересованности клиента в услуге, Предпочтение компании-конкурента	Малое количество дополнительных бонусов к предлагаемой услуге	Разработка системы бонусов и дополнительных предложений
Небольшая клиентская база	Отсутствие у компании активной рекламы, узнаваемого стиля, имиджа	Развитие PR службы, участие в акциях, выставках

Лист

№ докум.

Подпись

Дата

107

Лист