



СТРАХОВАЯ ГРУППА

**прогресс**

в составе Allianz 

# **Предыстория автоматизации урегулирования автоубытков в ОАО «СК Прогресс-Гарант»: цели и задачи**

**Михаил Афремов**

Заместитель Председателя Правления  
по урегулированию убытков ОАО «СК Прогресс-Гарант»



## Страховая Группа "Прогресс" - это

- **ОАО "СК "Прогресс-Гарант"**

- Образована в 1994 году
- Лицензия ФССН № 3670 Д от 31.08.05
- Страховая компания предоставляет своим клиентам полный комплекс страховых услуг - 74 вида страхования
- 49 региональных подразделений.

- **ЗАО "СО "Прогресс"**

- Лицензия Министерства финансов № 4551Д от 01.09.03  
СО "Прогресс" специализируется на долгосрочном накопительном страховании жизни.

- **ООО "Прогресс-Мед"**

- Образована в 2002 году
- Лицензии МДКЗ № 16921/8380.01; № 16921/8380
- Медицинская компания "Прогресс-Мед" осуществляет сквозной контроль качества медицинских услуг, предоставляемых клиентам СГ "Прогресс" лечебно-профилактическими учреждениями по программам добровольно-медицинского страхования.

- **Клиенты: более 500 000 частных лиц и 10 000 предприятий различных отраслей промышленности и сферы услуг.**

- **В 2007 году СК «Прогресс-гарант» вошла в группу Allianz - одну из ведущих страховых компаний и поставщиков финансовых услуг в мире.**



- **Простые типовые проверки**
  - оплата взноса,
  - преддоговорные повреждения
  - повреждения по прошлым событиям,
  - франшизы,
  - лимиты,
  - признаки мошенничества
  - ... и т.д.
- **Сложные функции**
  - расчеты,
  - согласования работ с подрядчиками,
  - процесс согласования и принятия решения по делу
  - ... и т.д.
- **Более 100 разнородных функций**



- **Стандартные: есть устоявшиеся процедуры**
- **Нестандартные: нет устоявшихся процедур**
- **Решение противоречивых задач**
- **Несколько десятков различных бизнес-процессов при различных вариантах убытков**
- **Часть процессов выполняются параллельно**



- А) Создание единого электронного архива Дел по убыткам**
- **Хранение электронных образов оригиналов документов**
    - **Фотографии**
    - **Переписка по данному делу**
    - **История процесса принятия решения и само решение**
  - **Возможность быстрого поиска дела;**
  - **Возможность параллельной совместной работы с документами;**
  - **Дистанционный (удаленный доступ) при физической удаленности допофисов, филиалов, бумажных архивов;**
  - **Разграничение доступа (в т.ч. закрытие конфиденциальной информации);**
  - **Удобная архивация (минимум физических документов)**
  - **Исключения потери дел;**



## **Б) Автоматизация стандартных и нестандартных бизнес-процессов:**

- **Обеспечение принудительного движения задач по карточке дела по бизнес-процессам**
  - **Наличие четкого срока на каждом этапе бизнес-процесса.**
  - **Отчеты о просроченных процессах;**
  - **Контроль и распределение загрузки сотрудников**
  - **Наличие ответственного лица на каждом этапе**
- \* (!) Возможность моделирования специального бизнес-процесса на конкретные нестандартные случаи, что одновременно упорядочивает действия;**



## В) Фиксация информации

- **Накопление информации по делу в виде замечаний о выявленных обстоятельствах;**
- **Возможность выставления баллов безопасности по стандартным и нестандартным ситуациям;**
- **Фиксация переписки по делу;**
- **Фиксация подготовки решения и принятых решений**
- **Возможность работы с делом и принятие решений в «параллельном» режиме;**



# Реализация: фиксация переписки по делу

КД № ФК-416/09 - Карточка дела

Страховые данные  
Страховое событие  
Статус  
Текущие активности

**Вопрос по переписке**

Задал одной из Ваших ролей (Архив) вопрос:  
**ТС реализовали 000 Авто-Моторс = 433 000,00**

Пожалуйста укажите ответ. При необходимости, Вы можете внести изменения в карточку дела, а также посмотреть всю переписку на вкладке Переписка

Ok

отправить закрыть

Сохранить Отменить

КО

Осмотр А/М: Филиал Пункт правил: 4.2.1 Выплата. Ущерб ТС  
Независимая экспертиза: Да СТОА:  
Аварийный комиссар: Нет Эвакуация: Нет

Повреждения Проверки Удаленное урегулирование Аварийный комиссар Независимая экспертиза Эвакуация

Все К убытку  
Весь моторный отсек(конструктив) Весь моторный отсек (конструктив)

Переписка

Добавить сообщение Вернуться к списку тем

Переписка

04.09.2009 17:19:35	Андрей, а где результаты тендера?
07.09.2009 9:23:04	Информацию с тендера вложил в убыток, находится в документах по убытку.

Новое сообщение

Получатель: УУА Начальник

Текст сообщения  
Тестовое сообщение...

OK Отмена



# Реализация: выставление баллов безопасности

КД № ФК-416/09 - Карточка дела

### Страховые данные

Полис №: Ф-51 0105 001913  
 Дата с: 28.03.2009 по: 27.03.2010  
 Объект: INFINITI FX45  
 VIN: JN1TBN550U00022623  
 Гос. номер: B027KA51  
 Франшиза: 0 Лимит: 1380000 RUB  
 Страхователь: \_\_\_\_\_  
 Выгодоприобретатель: \_\_\_\_\_  
 Филиал: Мурманск  
 VIP-клиент Править

### Страховое событие

Заявление №: ФК-416/09 Дата: 14.05.2009  
 Страховой риск: Ущерб СHT  
 Вид события: Пожар  
 Сумма заявл. убытка: 1500000 RUB  
 Способ возмещения: Расчет независимой э...  
 Суброгация: Розыск виновника  
 Возможна суброгация Править

### Статус

Согласование КД: Является страховым случаем  
 СА(Окончательный, 1 794 000,00 RUB.):Согласован  
 Итоговый статус: Принять к оплате

Пункт правил:4.2.1 Выплата. Ущерб ТС  
 Этап ПЗ: 08.06.2009-25.08.2009(1540%)  
 Этап ОЗ: 25.08.2009-11.09.2009(109%)  
 ТЗ:(Архив)  
 Владелец: КО (Сектор сопровождения)  
 Получено: 24.09.2009  
 Проверка наличия других убытков по полису  
 проведена

### Текущие активности

Сохранить Отменить

### КО

Осмотр А/М: Филиал Пункт правил: 4.2.1 Выплата. Ущерб ТС  
 Независимая экспертиза: Да СТОА: \_\_\_\_\_  
 Аварийный комиссар: Нет Эвакуация: Нет

Повреждения | Проверки | Удаленное урегулирование | Аварийный комиссар | Независимая экспертиза | Эвакуация

Все К убытку

Весь моторный отсек(конструктив) | Весь моторный отсек (конструктив)

### Лист замечаний

№п/п	Инициатор	Важность	Замечание
1	Клиент И. П.	5	Противоречивые показатели заявителя
2	Клиент И. П.	7	Не оплачен очередной взнос
3	Клиент И. П.	8	Повреждения от разных событий
4	Клиент И. П.	9	Явное мошенничество

Итоговый балл: 29



# Реализация: фиксация подготовки решения и принятых решений

КД № ФК-416/09 - Карточка дела

**Страховые данные**

Полис №: Ф-51 0105 001913  
 Дата с: 28.03.2009 по: 27.03.2010  
 Объект: INFINITI FX45  
 VIN: JN1TBNS50U0022623  
 Гос. номер: B027KA51  
 Франшиза: 0 | Лимит: 1380000 РУБ  
 Страхователь: \_\_\_\_\_  
 Выгодоприобретатель: \_\_\_\_\_  
 Филиал: Мурманск  
 VIP-клиент Править

**Страховое событие**

Заявление №: ФК-416/09 | Дата: 14.05.2009  
 Страховой риск: Ущерб СНТ  
 Вид события: Пожар  
 Сумма заявл. убытка: 1500000 РУБ  
 Способ возмещения: Расчет независимой э...  
 Суброгация: Розыск виновника  
 Возможна суброгация Править

**Статус**

Согласование КД: Является страховым случаем СА(Окончательный, 1 794 000,00 РУБ.);Согласован  
 Итоговый статус: Принять к оплате

Пункт правил:4.2.1 Выплата. Ущерб ТС  
 Этап ПЗ: 08.06.2009-25.08.2009(1540%)  
 Этап ОЗ: 25.08.2009-11.09.2009(109%)  
 ТЗ:(Архив)  
 Владелец: КО (Сектор сопровождения)  
 Получено: 24.09.2009  
 Проверка наличия других убытков по полису проведена

**Текущие активности**

Сохранить Отменить

**КО**

Осмотр А/М: Филиал | Пункт правил: 4.2.1 Выплата. Ущерб ТС  
 Независимая экспертиза: Да | СТОА: \_\_\_\_\_  
 Аварийный комиссар: Нет | Эвакуация: Нет

Повреждения | Проверки | Удаленное урегулирование | Аварийный комиссар | Независимая экспертиза | Эвакуация

Все | К убытку

Весь моторный отсек(конструктив) | Весь моторный отсек (конструктив)

**Лист согласования СА**

Согласование страхового акта - цикл 1 сумма - 1794000 РУБ., Окончательный, гот акт, Согласован

№ п/п	Подразделение	Лицо	Решение	Дата	Комментарий
5		Голованов В. В.	(подлежит оплате)	11.09.2009 16:05:50	
4		Голованов В. В.	(согласовано)	10.09.2009 17:54:17	
3		Голованов В. В.	(согласовано)	07.09.2009 19:47:18	
2		Голованов В. В.	(согласовано)	07.09.2009 10:08:47	
1	КО (СА)	Сидорова В. А.	(запуск согласования)	04.09.2009 11:46:26	Запуск согласования СА



- **Снижение трудозатрат и оптимальное распределение загрузки**
- **Сокращение сроков урегулирования;**
- **Повышение исполнительской дисциплины;**
- **Информированность клиентов и руководства о стадиях урегулирования;**
- **Снижение ошибок и пропусков функций;**
- **Эффективное выявление мошенничества и оперативная реакция всех служб на данные случаи;**
- **Оптимальное архивирование;**
- **Четкое разграничение ответственности за конкретные бизнес-функции по конкретному убытку, а также за принятые решения**



СТРАХОВАЯ ГРУППА

**прогресс**

в составе Allianz 

# Вопросы?

**Михаил Афремов**

Заместитель Председателя Правления  
по урегулированию убытков ОАО «СК Прогресс-Гарант»

[AfremovMV@progress.ru](mailto:AfremovMV@progress.ru)