

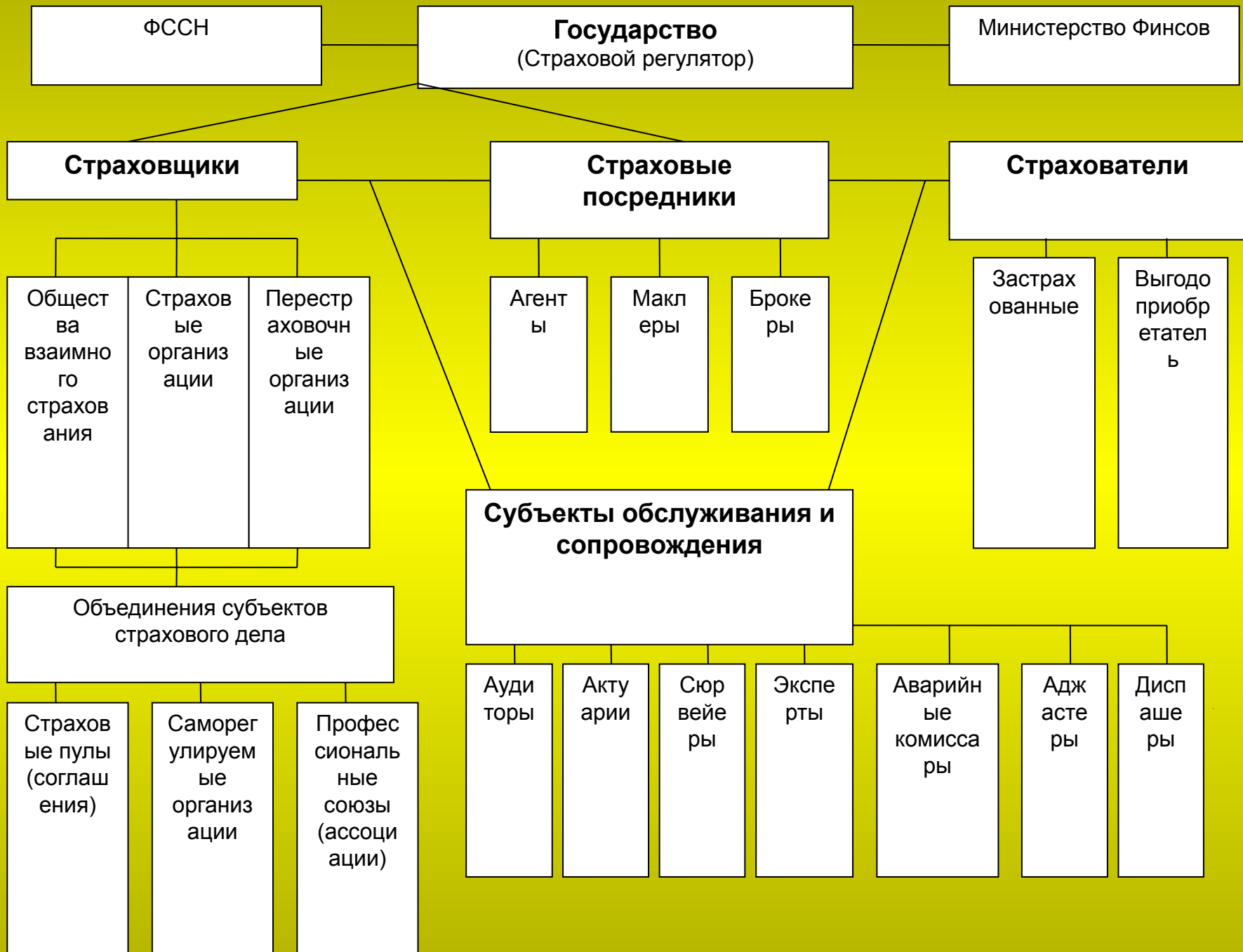
Страховой рынок

Понятие страхового рынка и его структура

- **Рынок** – есть совокупность экономических отношений, появляющаяся в сфере обмена товаров и услуг, в результате которых формируется спрос, предложение и цена.
- **Элементы рынка:**
 - субъектами (участниками) рынка;
 - взаимосвязями между субъектами (участниками рынка);
 - товарами (объектом торговли на данном рынке);
 - ценой на товар, устанавливаемой на основании равновесия между спросом и предложением на товар;
 - нормативно-правовой базой (законодательством) регулирующей деятельность на данном рынке;
 - центрами торговли (основными рынками).

Понятие страхового рынка и его структура

- **СТРАХОВОЙ РЫНОК** — это система экономических отношений, возникающих по поводу купли-продажи специфического товара "страховое покрытие" в процессе удовлетворения общественных потребностей в страховой защите. Складывается в условиях множественности страховщиков и страхователей. Подразделяется по отраслям страхования, по масштабам (национальный, региональный, международный) и пр.
- Обязательными условиями существования страхового рынка являются:
 - наличие общественной потребности (спроса) на страховые услуги;
 - присутствие страховщиков, способных удовлетворять эту потребность (формирование предложения).



ФССН

Государство
(Страховой регулятор)

Министерство Финсов

Страховщики

Страховые посредники

Страхователи

Общества взаимного страхования

Страховые организации

Перестраховочные организации

Агенты

Маклеры

Брокеры

Застрахованные

Выгодоприобретатель

Субъекты обслуживания и сопровождения

Объединения субъектов страхового дела

Страховые пулы (соглашения)

Саморегулируемые организации

Профессиональные союзы (ассоциации)

Аудиторы

Актuariи

Сюрвейеры

Эксперты

Аварийные комиссии

Аджастеры

Диспашеры

Дифференциация страхового рынка осуществляется по:

- Территориальности рынка и его охвату – здесь выделяют:
 - местные (региональные),
 - национальные (внутренние),
 - мировой (внешний) страховые рынки.
- Отраслевому признаку:
 - Рынок личного страхования
 - Рынок имущественного страхования
- Виду страховой деятельности
 - Рынок прямого страхования
 - Страхование жизни
 - Рисковое страхование
 - Рынок перестрахования
 - Рынок взаимного страхования
 - Рынок страхового посредничества
 - Рынок сопутствующих страховых услуг
- Обязательственности страхования:
 - Рынок обязательного страхования
 - Рынок добровольного страхования

Уровень развития рынка характеризуется следующими основными показателями:

- Совокупный объем собираемых страховых премий;
- Совокупный объем страховых выплат;
- Совокупный капитал страховых компаний - уровень капитализации страхового рынка;
- Доля совокупной страховой премии в ВВП – отражает уровень развития страхования в стране;
- Размер страховых премий, приходящийся на душу населения - плотность страхования;
- Средняя убыточность страховых операций, рассчитываемая, как отношение совокупных выплат к совокупным премиям (считается в разрезе видов страхования);
- Дифференциация страхового рынка по отраслям, по регионам, по страховщикам;
- Инвестиционная доходность страховщиков – экономический результат инвестиционной деятельности страховых компаний;
- Концентрация рынка – доля лидеров рынка в совокупном объеме собираемых премий;
- Охват страхового поля – отношение совокупного страхового портфеля к совокупному страховому полю.

Страховое законодательство

- **Страховое право** – это совокупность общепринятых, законодательно закрепленных правил (норм) поведения субъектов страховых отношений.
- Страховое право закреплено в законах и подзаконных актах о страховой деятельности.

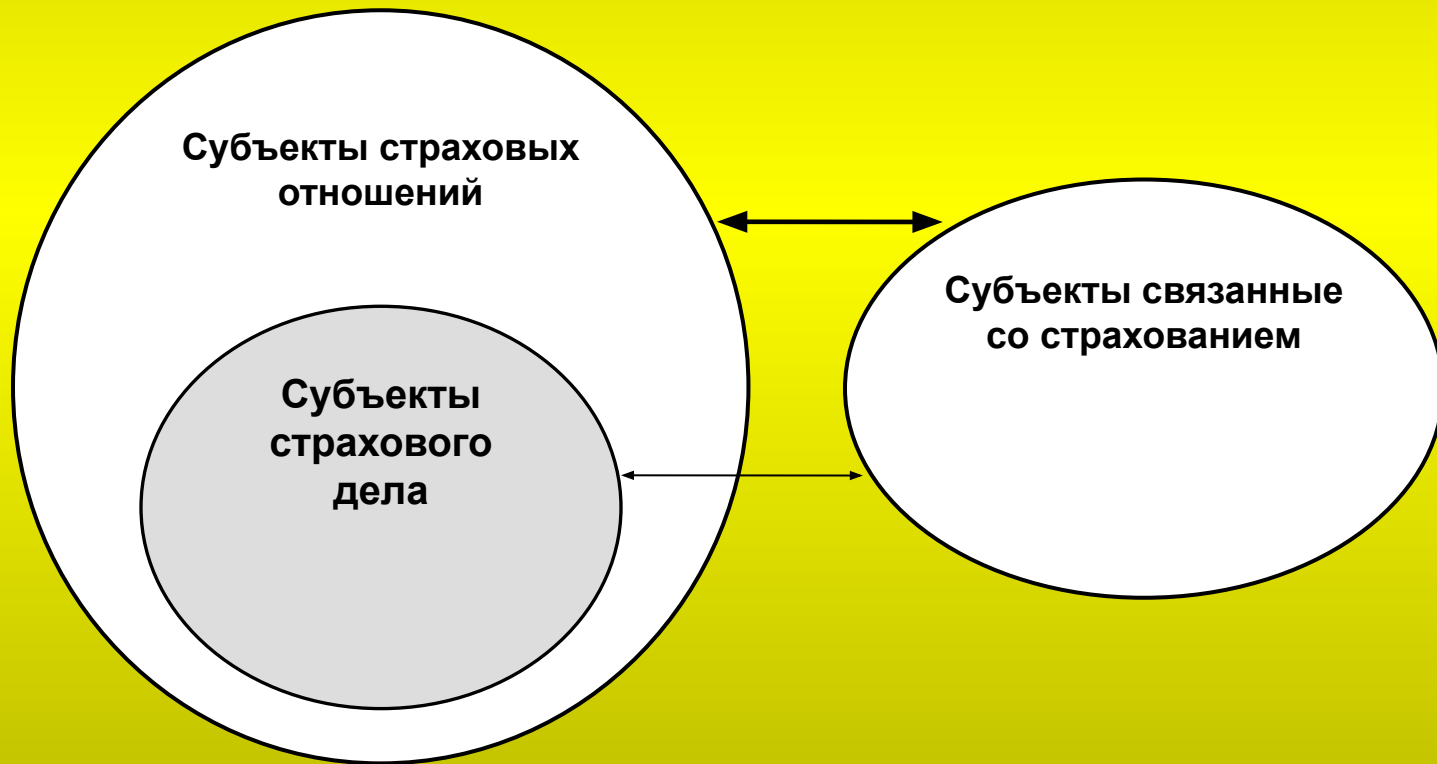
Страховое законодательство регламентирует:

- условия функционирования рынка страхования, включая допуск игроков на этот рынок и контроль за их деятельностью и финансовой устойчивостью;
- правила осуществления страхования, включая регламентацию договора страхования, порядка выплаты страхового возмещения и иные ключевые нормы взаимодействия страховщика и страхователя (особенно по обязательным видам страхования);
- обязанность осуществлять страхование определенных объектов, в зависимости от осуществляемого субъектом (страхователем) вида деятельности (прежде всего экономической деятельности);
- формирование и функционирование системы социальной защиты граждан, реализуемую через систему социального страхования.

Ступени страховых правоотношений:

- См. учебное пособие «Конспект лекций по курсу «Страхование» (Издание 3-е, переработанное и дополненное)

Лицензирование страховой деятельности и страховой надзор



Субъекты страхования

- См. учебное пособие «Конспект лекций по курсу «Страхование» (Издание 3-е, переработанное и дополненное)

Реестр субъектов страхового дела

- Сведения о субъектах страхового дела подлежат **внесению в единый государственный реестр** субъектов страхового дела в порядке, установленном органом страхового надзора.
- Реестр субъектов страхового дела публикуется на сайте Федеральной службы страхового надзора – **www.fssn.ru**

Требования, предъявляемые к Страховщику

- **См. учебное пособие «Конспект лекций по курсу «Страхование»**

(Издание 3-е, переработанное и дополненное)

Лицензирование

- См. учебное пособие «Конспект лекций по курсу «Страхование» (Издание 3-е, переработанное и дополненное)

Страховой надзор

- Страховой надзор представляет собой **систему нормативных требований**, предъявляемых к деятельности субъектов страхового дела, **контроля** за их соблюдением и **применения санкций**.

Страховой надзор

Целью страхового надзора является:

- соблюдение субъектами страхового дела страхового законодательства;
- предупреждение и пресечения нарушений страхового законодательства;
- обеспечение защиты прав и законных интересов страхователей, заинтересованных лиц и государства;
- эффективное развитие страхового дел.

Страховой надзор

- Страховой надзор осуществляется **на принципах:**
 - законности,
 - гласности,
 - организационного единства.

Страховой надзор

- Страховой надзор представляет собой **систему единства следующих методов:**
 - допуск (разрешения);
 - ограничения;
 - мониторинг;
 - санкции.

санкции

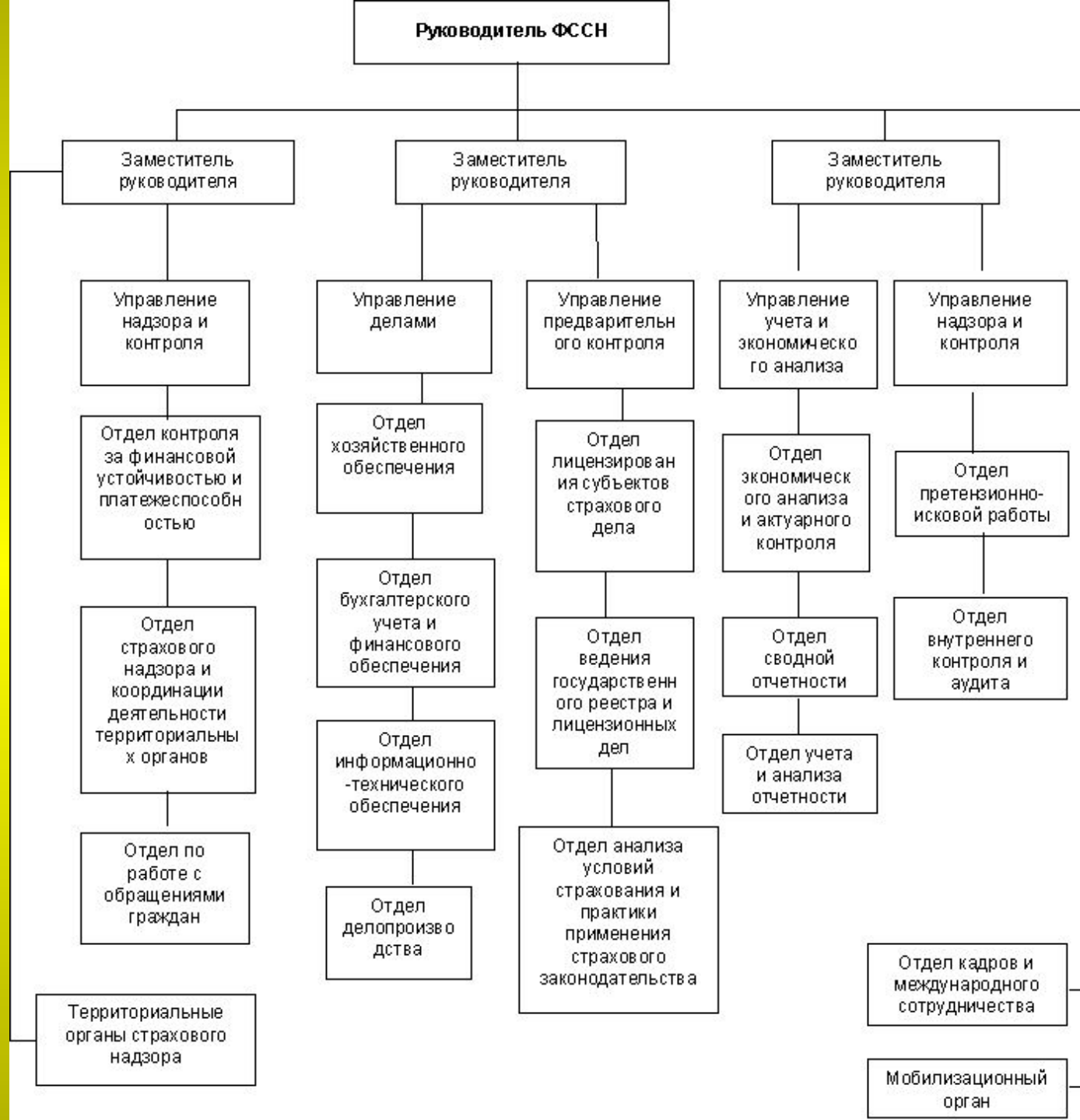
- **предписание**
- **ограничение действия лицензии**
- **приостановление действия лицензии**
- **отзывать лицензию**

Страховой надзор

- Способы надзора за платежеспособностью (состоятельностью) страховщика:
 - Анализ финансового состояния страховщика;
 - Анализ платежеспособности СК;
 - Контроль соблюдения нормативов по размещению страховых резервов и собственных средств.

Страховой надзор

- Федеральная служба страхового надзора является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере страховой деятельности непосредственно и через свои территориальные органы



**Федеральная служба
страхового надзора**

Инспекция
страхового
надзора
по
Дальневосточному
федеральному
округу

Инспекция
страхового
надзора
по
Приволжскому
федеральному
округу

Инспекция
страхового
надзора
по
Северо-Западному
федеральному
округу

Инспекция
страхового
надзора
по
Сибирскому
федеральному
округу

Инспекция
страхового
надзора
по
Уральскому
федеральному
округу

Инспекция
страхового
надзора
по
Центральному
федеральному
округу

Инспекция
страхового
надзора
по
Южному
федеральному
округу

Страховой надзор

- Страховой надзор осуществляется Федеральной службой страхового надзора (ФССН), функционирующей в соответствии с **Постановлением Правительства РФ № 330 от 30.06.2004г. «Об утверждении положения о Федеральной службе страхового надзора»** и ее территориальными органами, деятельность которых определяется **Приказом Минфина РФ от 28.12.2004 №126н «Об утверждении положения о территориальном органе Федеральной службы страхового надзора – Инспекции страхового надзора по Федеральному округу»** (Зарегистрировано в Минюсте РФ 15.02.2005 N 6327).

Организационные формы страховщиков

Организационные формы страховщиков

Два направления:

- **Традиционные формы** – это те формы, в которых существует (функционирует) основная часть страхового рынка – акционерные общества, общества с ограниченной ответственностью и т.п.
- **Специальные (специфические) формы** – те формы, которые хотя и не столь сильно распространены, но играют существенную роль в структуре страхового рынка и выполняют свои специальные целевые функции.

Организационные формы страховщиков

- **Страховщиками могут быть только юридические лица, зарегистрированные на территории РФ**
- ***Юридическим лицом*** признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.
- **Юридическим лицом** признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Организационные формы страховщиков

Юридическое лицо может создавать **обособленные подразделения в форме представительств и филиалов.**

- **Представительством** является обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения, которое представляет интересы юридического лица и осуществляет их защиту.
- **Филиалом** является обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства. Представительства и филиалы не являются юридическими лицами. Они наделяются имуществом создавшим их юридическим лицом и действуют на основании утвержденных им положений. Представительства и филиалы должны быть указаны в учредительных документах создавшего их юридического лица.

Организационные формы страховщиков

Наиболее распространенными
организационно-правовыми формами
страховых компаний являются:

- **закрытые и открытые акционерные общества**
- **общества с ограниченной ответственностью**

Организационные формы страховщиков

**Применительно к страховым
организациям, формой оплаты участия
в имущество хозяйственного
товарищества или общества могут быть
только денежные средства.**

Организационные формы страховщиков

Специальные формы страховщиков

- общества взаимного страхования (ОВС);
- корпорацию Ллойд;
- перестраховочные компании;
- страховые и перестраховочные пулы;
- саморегулируемые объединения страховщиков (СРО).

Общества взаимного страхования (ОВС)

- См. учебное пособие «Конспект лекций по курсу «Страхование» (Издание 3-е, переработанное и дополненное)

Организационные формы страховщиков

- корпорация Ллойд («Corporation of Lloyd's», или «Lloyd's of London»).
 - Ллойд состоит из ряда синдикатов, которые объединяют физических лиц — андеррайтеров, непосредственно осуществляющих страховой бизнес корпорации и действуют совместно при проведении страховой операции.

Организационные формы страховщиков

- **Перестраховочные компании**

Особенностью деятельности перестраховочных компаний с организационной точки зрения является практически полное отсутствие прямого законодательного регулирования их деятельности в части регламентации процедур перестрахования. Вся деятельность перестраховщиков строится на основе принципов и норм делового оборота. Это связано с наличием двух главных факторов:

- в отличие от страховых компаний – прямых страховщиков «клиентами» перестраховщиков выступают цеденты, которые сами являются профессиональными участниками страхового рынка, а следовательно, в достаточной степени владеют спецификой работы, знанием продукта и не нуждаются в дополнительной защите со стороны государства, как страхователи, которые не являются профессионалами в области страхования;
- перестраховочный рынок носит международный, транснациональный характер. Это обусловлено включением в него множества субъектов и глубоко дифференцированными национальными законодательствами в области страхования.

Организационные формы страховщиков

- **Страховой пул (insurance pool)**
- **В России страховые пулы представлены в следующих вариантах:**
- - Пул Российских страховых компаний **по страхованию маломерных судов**, катеров, яхт и ответственности судовладельцев маломерных судов, катеров, яхт — добровольное объединение страховых компаний для осуществления операций по совместному страхованию и перестрахованию маломерных судов, катеров и яхт на принципах солидарной ответственности.
- - Российский страховой **яхтенный пул** образован в 2003 г. В настоящее время в состав Пула входят пять страховых компаний: ООО «Страховая компания «ИНВЕСТФЛОТ»», ОАО «Московская Страховая Компания», ОСАО «Страховая компания «РЕСО-Гарантия»», ОАО «Государственная страховая компания «Югория»», ОАО «Страховое общество «ЯКОРЬ»». Страховое общество «ЯКОРЬ» является лидером пула и выполняет роль управляющей компании.
- - Российский **антитеррористический страховой пул («РАТСП»)** был организован 20 декабря 2001 г. Сегодня он насчитывает 38 участников. По итогам 2006 г. совокупная емкость «РАТСП» достигла 1,4 млрд руб. или 52 млн долл. США. Учредителями пула являются шесть крупнейших российских страховых компаний: «РОСНО», «Военно-страховая компания», «Ингосстрах», «Интеррос-Согласие», «РЕСО-Гарантия» и «Росгосстрах».
- - **Российский ядерный страховой пул («РЯСП»)**, созданный в ноябре 1997 г., объединяет 22 страховые компании России. Емкость РЯСП составляет 7,16 млрд руб. или 270 млн долл. США. Российский ядерный страховой пул страхует с 1998 г. гражданскую ответственность за ядерный ущерб российского Концерна «Росэнергоатом», неоднократно выступал перестраховщиком аналогичного риска для ядерных страховщиков Украины. Постоянными страхователями «РЯСП» являются ОАО «Мурманское морское пароходство» (Атомфлот России) и ОАО «Балтийский завод».

Организационные формы страховщиков

- **Объединения субъектов страхового дела**
- На сегодняшний день в реестре ФССН насчитывается 82 различных объединения страховщиков, представленных тремя группами союзов:
- - **общероссийские профессиональные объединения**, крупнейшее из которых - Всероссийский союз страховщиков (ВСС), в его состав входят 208 компаний и 10 ассоциаций;
- - **региональные союзы и ассоциации**, образуемые, как правило, в рамках федеральных округов – например, «Союз страховщиков Санкт-Петербурга и Северо-Запада», «Сибирская межрегиональная ассоциация страховщиков», «Союз страховщиков Татарстана», «Урало-Сибирское соглашение»;
- - **специализированные союзы**, созданные в соответствии с требованиями законодательства для регулирования деятельности страховщиков, осуществляющих обязательные виды страхования, примером которого является в настоящее время «Российский союз автостраховщиков» (РСА), либо в силу отраслевой специфики бизнеса, например, «Ассоциация страховщиков топливно-энергетического комплекса» (АСТЭК), «Ассоциация медицинских страховых организаций» (РАМСО).

Страховые посредники

- См. учебное пособие «Конспект лекций по курсу «Страхование» (Издание 3-е, переработанное и дополненное)

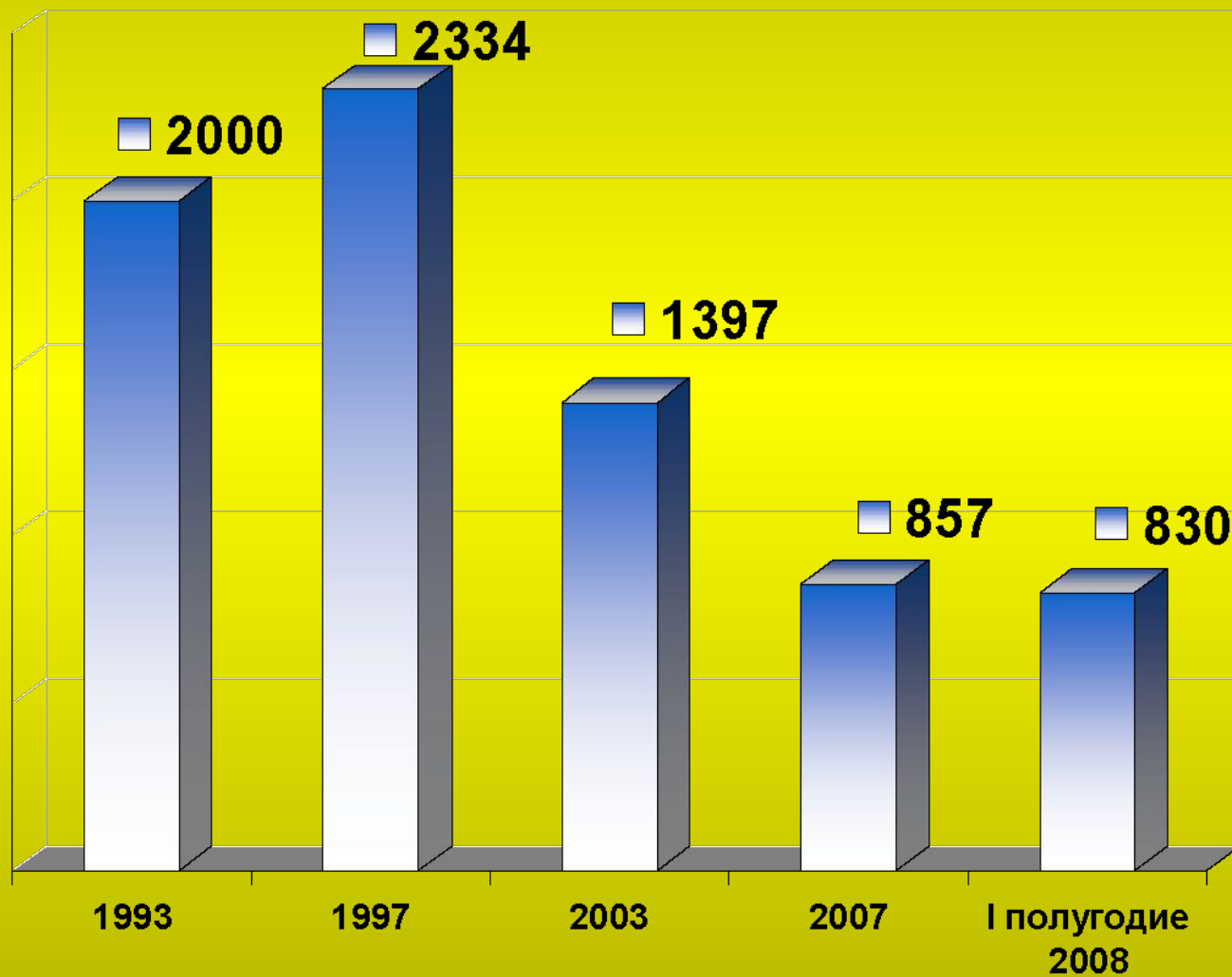
Страховые посредники

- Посредническая деятельность осуществляется на основании письменного соглашения договора между посредником и поручителем (страховщиком, страхователем). На основании соглашения за оказываемые услуги посредники получают вознаграждение. В таком договоре гражданско-правового характера (поручения, комиссии, агентство и т.п.) стороны оговаривают:
 - содержание посреднической услуги;
 - сроки выполнения услуги;
 - размер и порядок оплаты за предоставленную услугу;
 - виды дополнительных услуг (консультирование, сопровождение договора, урегулирование убытка и т. п.)

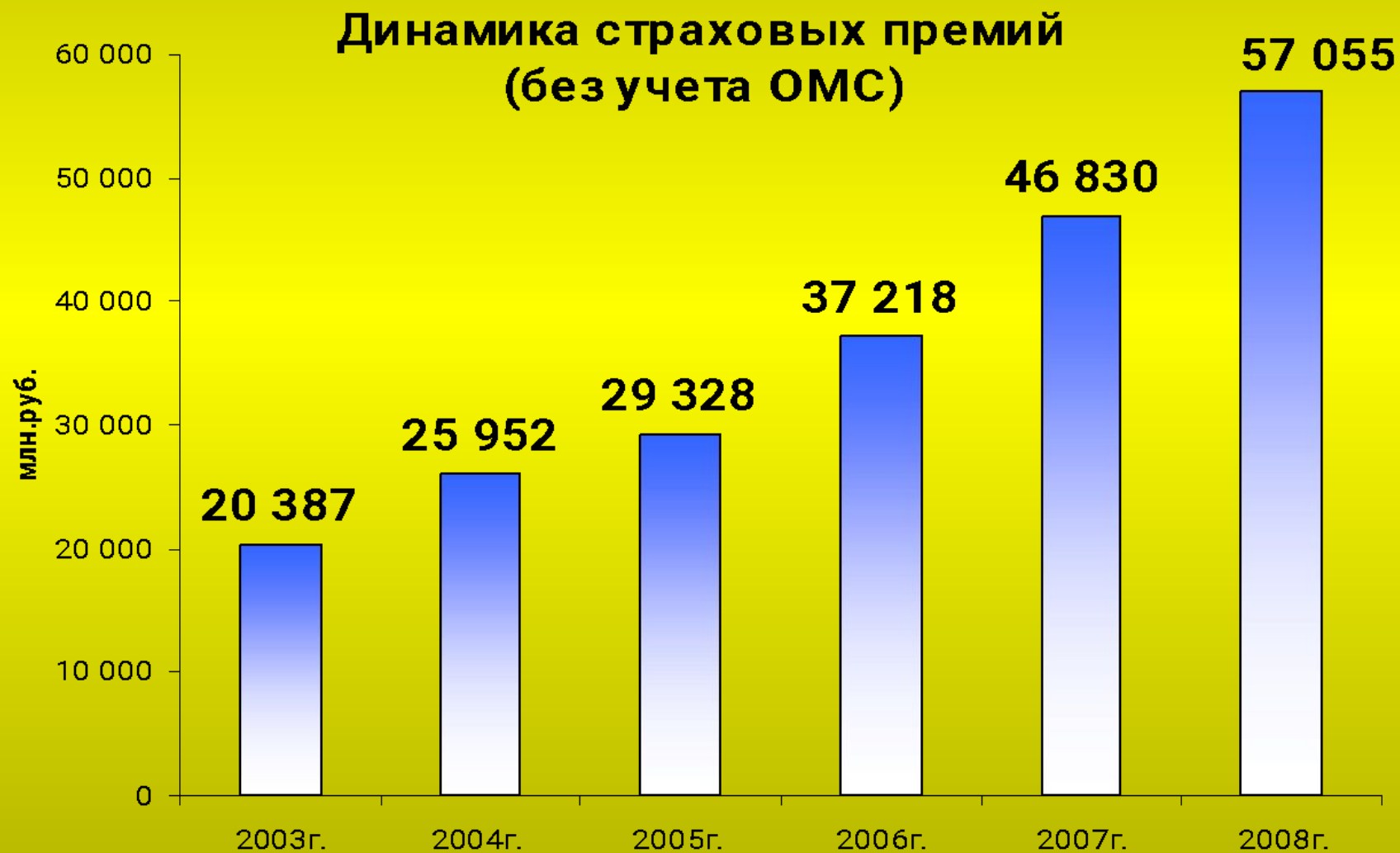
Страховые посредники

- Значение СП в условиях кризиса
 - для СК
 - основной «неубиваемый» канал притока страхователей, неаффилированный иными структурами и обязательствами
 - селекция рисков (особенно при работе с брокерами)
 - улучшение качества предоставляемых документов, как на стадии приема рисков на страхование, так и на стадии урегулирования убытков
 - борьба со страховым мошенничеством
 - перевод издержек по привлечению клиентов из постоянных (з/п штатных сотрудников) в переменные (% по агентскому вознаграждению)
 - для клиента
 - возможность получения более качественного продукта
 - защита интересов
 - простота обслуживания
 - экономия времени, сил и средств
 - для отрасли
 - формирование страховой культуры
 - прозрачность отношений субъектов
 - снижение антагонизма
 - формирование клиентоориентированной
 - формирование предложения на базе спроса (а не наоборот)

Общее количество игроков

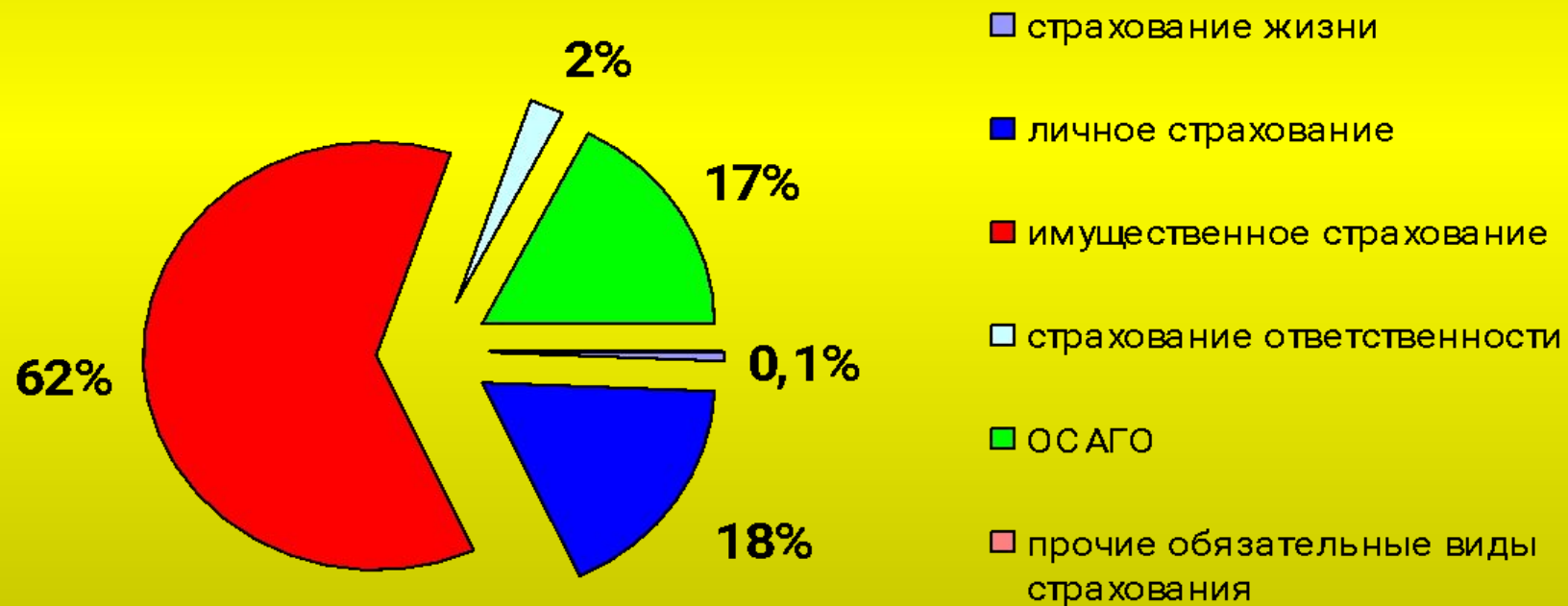


Показатели в СЗФО



СЗФО 2008

Доля страховых премий (без учета ОМС) по видам страхования



Концентрация рынка по группам страхования

Наибольшая концентрация на рынке страховая жизни:

- 20 страховых организаций – 89% страховой премии (коэффициент концентрации в 2007 году вырос на 41%).

Минимальная концентрация в личном страховании (кроме жизни):

- 20 страховых организаций – 60% премии (против 58% в 2006 году).

Страхование имущества и финансовых рисков:

- 20 страховых организаций – 61% премии (против 57 %).

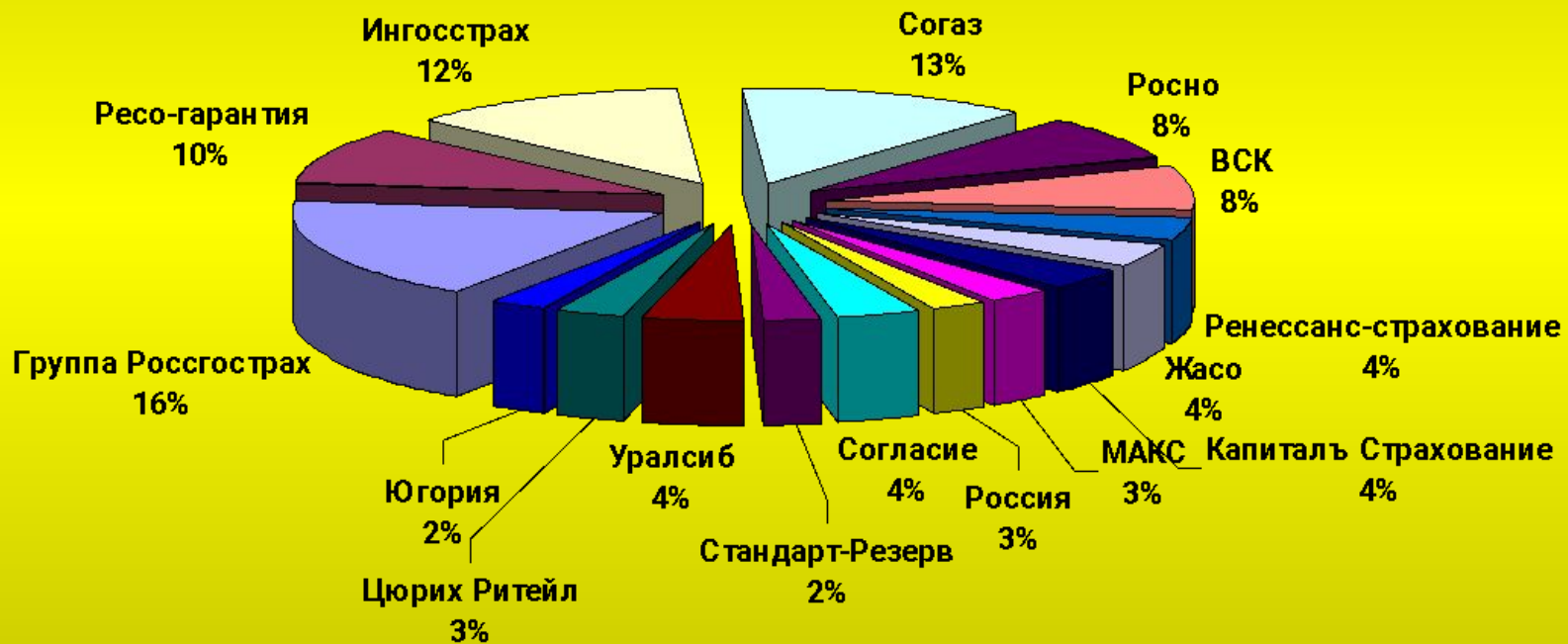
Страхование ответственности:

- 20 страховых организаций – 68% премии.

ОСАГО

- 20 страховых организаций – 65% премии (против 76 %).

Ключевые игроки страхового рынка



По данным Федеральной службы страхового надзора на I полугодие 2008 года

Топ-10 СО по общему объему страховых премий (без учета ОМС)

№	Наименование	2008 год	2007 год	Отношение к прошлому году	положение
451	РГС-Северо-Запад	7 082 634	5 479 996	1,3	const
1209	РЕСО-Гарантия	5 191 292	5 131 872	1,0	const
1582	Русский мир	4 267 816	3 542 733	1,2	const
1284	Группа Ренессанс Страхование	3 564 281	1 608 238	2,2	+
928	Ингосстрах	2 539 796	2 461 255	1,0	-
983	УралСиб	2 536 627	1 253 158	2,0	+
621	Военно-страховая компания	2 198 785	1 885 260	1,2	-
1208	СОГАЗ	1 981 669	1 591 648	1,2	const
290	РОСНО	1 636 854	1 783 077	0,9	-
1307	Согласие	1 461 558	1 140 493	1,3	new
Итого:		32 461 312	25 877 730		
Итого по рынку		57 055 470	46 830 058		
% охвата		57%	55%		

Структура рынка

На 01 января 2008 года:

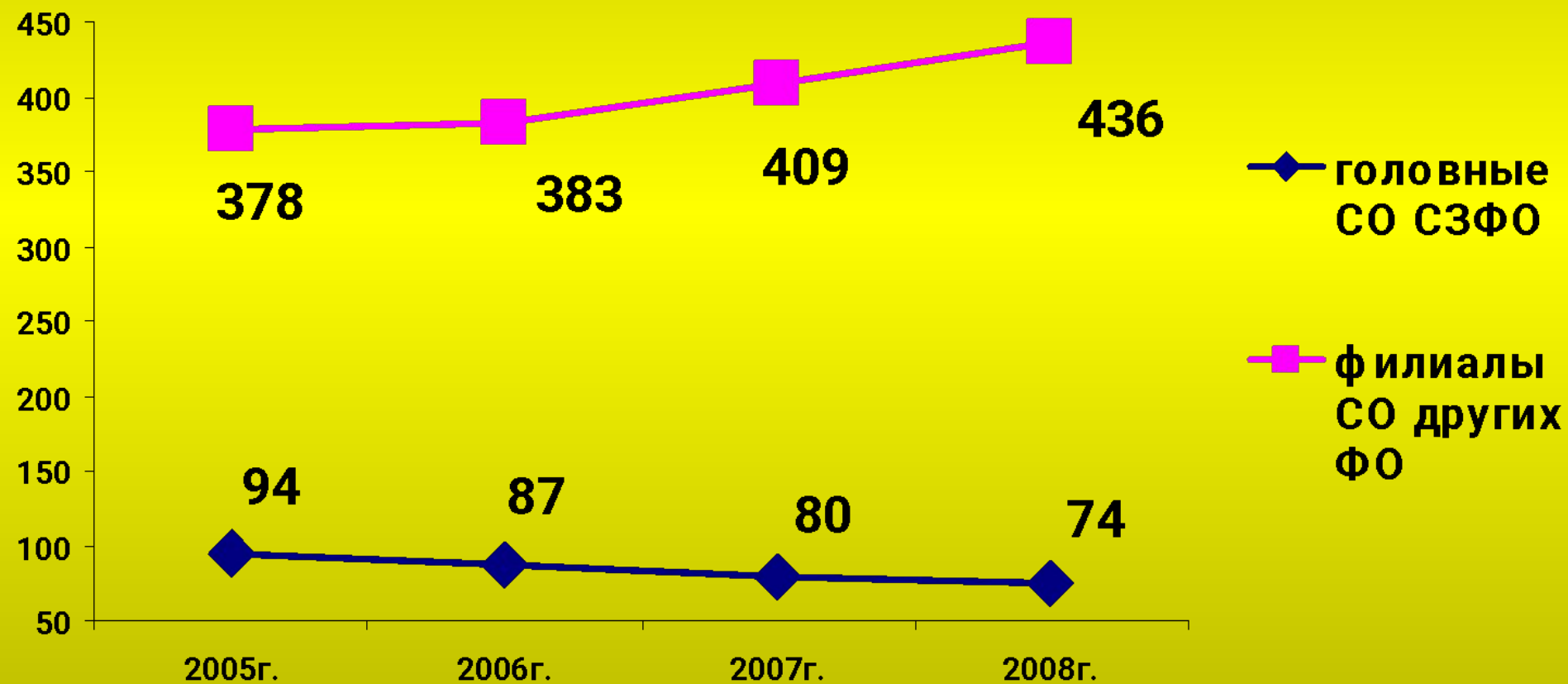
- 856 страховых организаций, в том числе:
 - 119 организаций, осуществляющих страхование жизни;
 - 254 организаций, осуществляющих перестраховочную деятельность;
- основная форма собственности – общество с ограниченной ответственностью (63%)
- Доля активов в ВВП в 2006 году – 2,5%

Уход с рынка страховщиков СЗФО

2008 + начало 2009 года

- Камелот
- Соло
- Медстрахсервис-Вологда
- Невская перестраховочная компания
- Невское перестраховочное общество
- Первая городская страховая компания
- СеверГарант
- Северо-Западная страховая компания
- Невский Альянс
- Руссобалт
- Русская СК
- Генеральный Страховой Альянс

Углубление процессов концентрации в СЗФО



Перспективные виды страхования

- Временное страхование во всех видах
- Страхование экспортно-импортных грузов
- Залоговое страхование, в т.ч. ипотека
- Страхование ответственности по госзаказам и смежные виды
- Страхование малого и среднего бизнеса
- «замена лицензирования страхованием»
- Развитие страхового брокеража
- Замена социального обеспечения страхованием

**Добровольное
и
обязательное
страхование**

Добровольное и обязательное страхование

- См. учебное пособие «Конспект лекций по курсу «Страхование» (Издание 3-е, переработанное и дополненное)

Формы
страхования

Добровольное

«Вмененное»

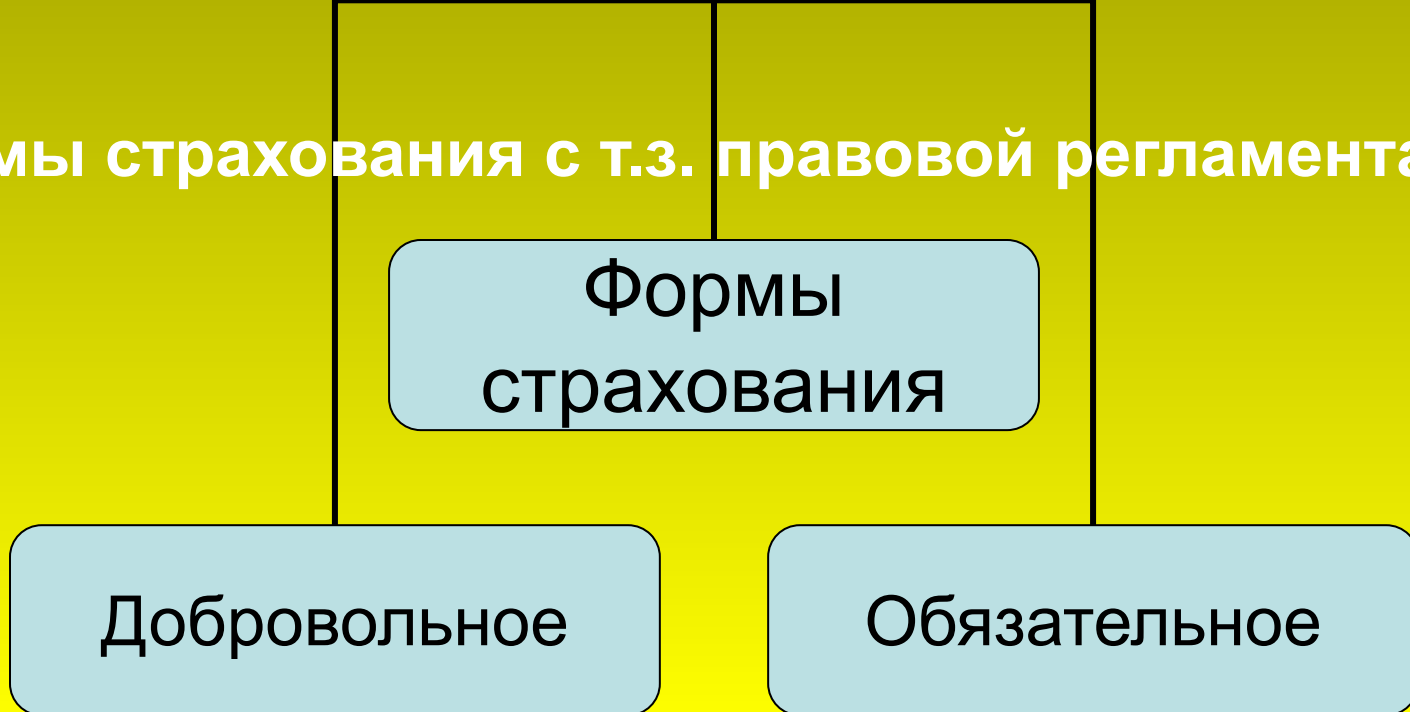
Обязательное

Социальное

Индивидуальное

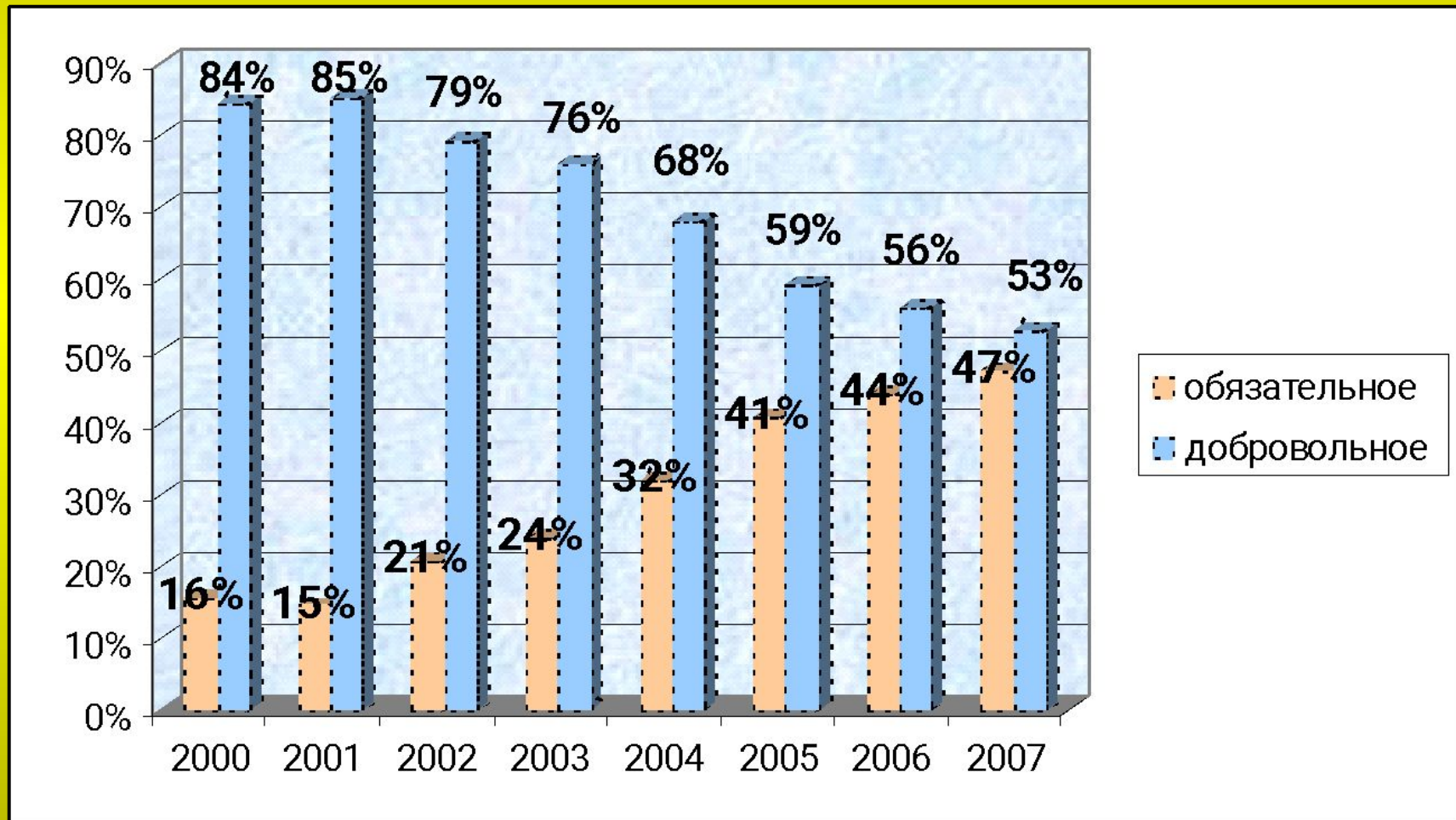
«Компенсационное»

Формы страхования с т.з. правовой регламентации



- ГК РФ:
 - Статья 927. «Добровольное и обязательное страхование»
 - Статья 935. «Обязательное страхование»
- ФЗ «Об организации страхового дела в РФ»:
 - Статья 3. п.2-4 «Формы страхования»

Соотношение доли страховых премий, приходящихся на обязательное и добровольное страхование



Соотношение добровольного и обязательного страхования

- **Обязательное**
 - *Социально значимые риски*
 - *Катастрофические и широкоохватные виды, где возможна жесткая стандартизация*
- **Вмененное**
 - Развитие - через смежные финансовые (кредитные) институты и переход от лицензирования к саморегулированию
 - Четкая законодательная определение 3-х вопросов:
 - Объект страхования
 - Страхуемые риски
 - Страховые суммы
- **Добровольное**
 - Экономически целесообразное для субъекта
 - Стимулирование развития, через налоговые преференции

Организационные формы страховщиков

**Организационные
формы
страховщиков**

```
graph TD; A[Организационные формы страховщиков] --- B[Традиционные]; A --- C[Специальные];
```

Традиционные

Специальные

Организационные формы страховщиков

Два направления:

- **Традиционные формы** – это те формы, в которых существует (функционирует) основная часть страхового рынка
 - акционерные общества,
 - общества с ограниченной ответственностью
 - др.
- **Специальные (специфические) формы** – те формы, которые хотя и не столь сильно распространены, но играют существенную роль в структуре страхового рынка и выполняют свои специальные целевые функции.

Типы страховых компаний

См. учебное пособие «Конспект лекций по курсу «Страхование»
(Издание 3-е, переработанное и дополненное)

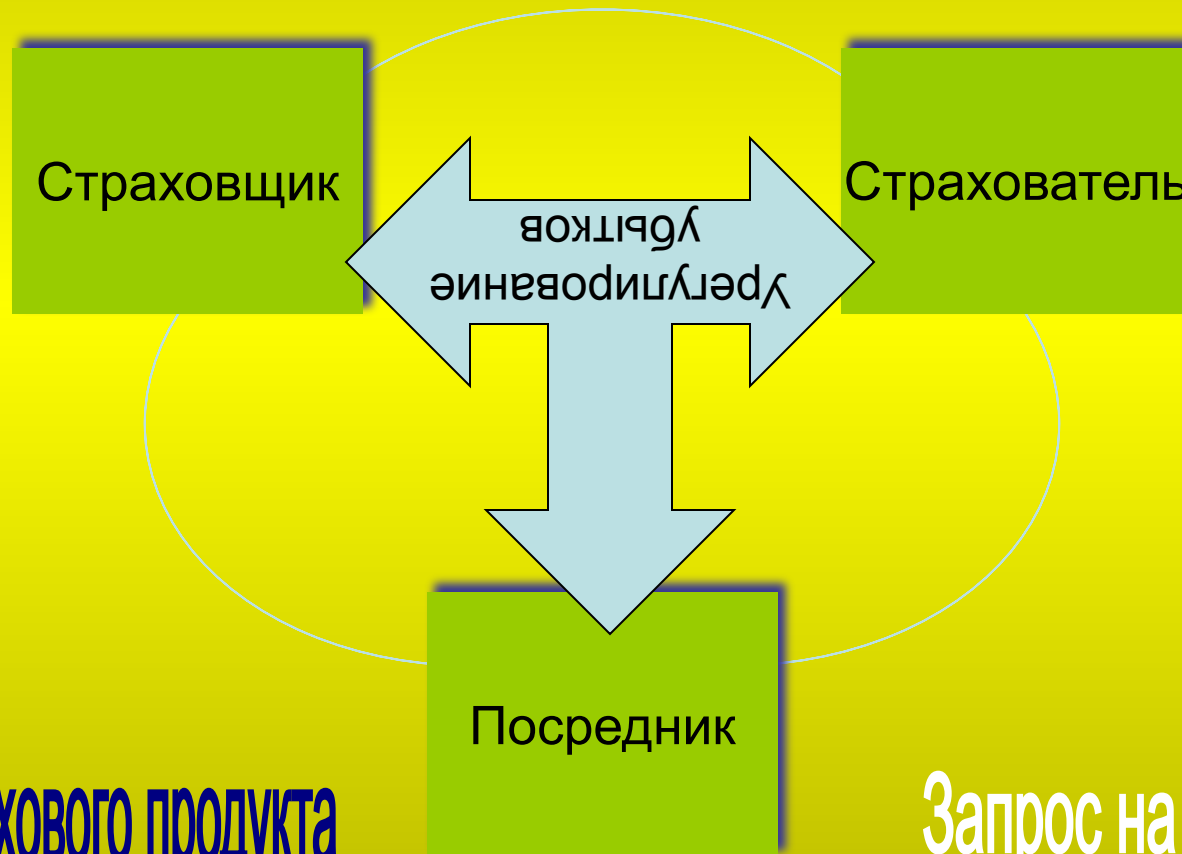
Страховые посредники

Страховые посредники

**См. учебное пособие «Конспект лекций по курсу «Страхование»
(Издание 3-е, переработанное и дополненное)**

Страховые посредники

Выплата возмещения



Подбор страхового продукта

Запрос на страхование

Организационные структуры

Организационные структуры

- **Структура организации – это упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, обеспечивающих ее функционирование и развитие как единого целого.**

Организационные структуры

Иерархические

Структуры

**Органические
(адаптивные)**

Организационные структуры

Два типовых подхода к формированию структуры организации:

- **Иерархический (бюрократический)**
 - линейная,
 - функциональная,
 - **линейно-функциональная,**
 - линейно-штабная,
 - дивизиональная.

Организационные структуры

Два типовых подхода к формированию структуры организации:

- **Органический (адаптивный)**
 - проектные,
 - **матричные**,
 - программно-целевые,
 - **бригадные** (кросс-функциональные)

Собрание собственников



Совет директоров



Генеральный директор



Дирекция по страхованию

Исполнительная дирекция

Финансовая дирекция

Департамент
имущественного
страхования

Департамент личного
страхования

Департамент
перестрахования

Департамент
региональной политики

Генеральное
агентство

Департамент
маркетинга

Секретариат
Канцелярия

Хозяйственный отдел

Юридический отдел,
отдел безопасности

Отдел кадров

Отдел
информационного
обеспечения и IT

Бухгалтерия

Финансовый
департамент

Департамент учета и
контроля

Отдел актуарных
расчетов и
формирования
страховых резервов

Ключевая особенность
страхового продукта и страховой
компании, как организационной
структуры:

**Основной
производственной мощностью
страховой компании является
капитал и интеллект
специалистов.**

**+ страховой продукт не может
быть произведен ранее, чем на
него возник спрос.**

Бизнес-процессы

Бизнес-процесс

- **Бизнес-процесс** - это набор необходимых и достаточных мероприятий, оптимально (наиболее эффективно) связывающих точку входа в «систему» (начало процесса) и **точку выхода** из него (конец процесса), т.е. приводящий к **результативности** процесса.

Цель бизнес-процессов

- **построение** (создание) принципиально **новых** бизнес-процессов, — улучшенных по сравнению с имеющимися (**реинжиниринг**);
- **улучшение** и корректировка **имеющихся** бизнес-процессов (**перепроектирование**)

Генеральная цель организации бизнес-процесса Бизнес- процесса:

- **выявление «дефектов»
и создание системы их
устранения!!!**
- **«дефекты» – отклонение
имеющегося качества от
запрашиваемого или ожидаемого**

Задачами разработки БП в страховании являются:

- **упорядочивание последовательности проведения операций:**
 - по принятию решений;
 - их исполнению;
 - отражению принятых решений и результатов их исполнения в соответствующих документах и базах;
- **создание методических рекомендаций и инструкций для специалистов на каждой стадии их работы:**
 - документальная фиксация порядка осуществления деятельности;
 - учебно-методический и информационный материал для сотрудников;
 - формирование квалификационных требований и моделей компетенций;

Задачами разработки БП в страховании являются:

- **квалификационное разделение труда:**
 - работа управленцев (по принятию генеральных, стратегических решений);
 - работа специалистов (по принятию прикладных текущих решений и выполнению конкретных работ);
 - работа технических служащих (секретариат, канцелярия, диспетчеры и т.д.);
- **видовое разделение труда:**
 - обобщение однородных видов деятельности;
 - концентрация специализированных ресурсов для выполнения однородных видов деятельности;
 - освобождение высококвалифицированных специалистов от выполнения технической работы (экономия профессионального ресурса);
 - перенос нагрузки с человека на технику (систематизация и технологизация исполнения этапов работ);

Задачами разработки БП в страховании являются:

- **изучение скрытых возможностей процесса и оптимизация самого процесса** (анализ бизнес-процесса дает возможность более тщательно изучить процесс и выявить его дефекты и скрытые возможности);
- **структурирование работы** – четкое определение каждого элемента бизнес-процесса и алгоритма действий в рамках каждого элемента бизнес-процесса;
- **выявление и идентификация проблем (дефектов)**.
Определение причин, по которым не обеспечено запрашиваемое или ожидаемое качество процесса (продукта) и установление источников выявленного дефекта, благодаря чему возможно системное устранение дефекта;

Задачами разработки БП в страховании являются:

- преодоление барьеров непонимания между подразделениями за счет наглядности БП и участия в их создании;**
- обмен информацией между подразделениями (привлечения – обслуживания – учета – сопровождения) с целью более объективного представления о потенциальных запросах клиентов и их ожиданиях, а также внутренних и внешних объективных ограничителях.**

В создание БП должны быть включены специалисты:

- **по привлечению** (аквизиционной деятельности, продажам, продвижению);
- **учету** (бухгалтерия, налоговый отдел, отдел актуарных расчетов);
- **андеррайтингу** и размещению риска (перестрахованию);
- **урегулированию убытков**

Классификация БП

Классификация БП

- **Типы БП с точки зрения ориентации на субъектов:**
 - на клиента (потребителя)
 - на «поставщика»
 - основного компонента (связанного с деятельностью) = перестраховщика;
 - вспомогательного (обслуживающего) компонента;
 - на контрагента
 - аутсорсинг, в том числе «ассистанс»
 - финансовые институты (банки, инвестиционные компании)
 - внутренние БП
 - взаимодействие подразделений
 - выработка стратегии
 - выработка стандартов (в том числе стандартов качества)

Классификация БП

- **Типы БП с точки зрения направленности:**
 - направленные на получение дохода
 - привлечение (возобновление договора)
 - рискологическая оценка и консультирование клиента
 - андеррайтинг (котирование) риска
 - оформление (принятие риска)
 - иное
 - направленные на снижение издержек
 - направленные на упорядочивание взаимодействия между подразделениями

Классификация БП

- **Типы БП с т.з. дифференцированности и многовариантности:**
 - **Элементарные БП** - последовательная цепь действий для однозначного ответа на любой вопрос.
 - **Генеральные БП** – направлены на разработку стратегии компании
 - **Многовариантные БП** - предполагают переход от сложного БП к совокупности элементарных БП
 - **Ключевые («горящие»)** БП – БП с большим количеством дефектов
 - **Наблюдаемые БП** – требуют внимания из-за возможности проявления невыявленных дефектов

Классификация БП

- **Типы БП с т.з. дифференцированности и многовариантности:**
 - **Ожидаемые** - БП, которые в силу определенных событий (решений) будут крайне востребованы, но еще не описаны (необходимо создавать с нуля).
 - **Приоритетные БП** – оптимизация которых в значительной степени влияет на увеличение дохода компании или уменьшение ее издержек;
 - **БП привлечения** (клиентов) – активные БП – инициируемые самим субъектом (компанией);
 - **БП обслуживания** – пассивные БП – порождаемые запросами (потребностями) клиентов

Основы построения БП

Принципы построения БП

- При описании БП необходимо использовать **стандартизированный (унифицированный) инструментарий** (необходимо разработать или уточнить понятийный и символный аппарат)
- **Качественный анализ статистических данных.** Управление всегда начинается с измерения (объективные количественные показатели).
- **Совершенствование БП** начинается на стадии **описания** = параметры ожидаемого качества продукта.

Принципы построения БП

- Главная задача - **выявление дефектов**, их анализ, и создание системы их преодоления
- **Непрерывное совершенствование БП**
- **Вовлечение персонала** в разработку и внедрение БП
- **Использование главных целевых понятий:**
 - ожидаемое качество (устраивает клиента)
 - привлекательное качество
 - производимое качество

Стадии разработки БП

- Определение параметров ожидаемого качества продукта
- Выявление дефектов
- Рейтингование дефектов
- Выдвижение гипотез о причинах дефектов
- Оценка (критика) гипотезы (определение что именно надо сделать для достижения ожидаемого качества)
- Разработка программы улучшения:
 - расчленение БП на элементарные БП
 - детализация (идентификация каждого БП)
 - выстраивание последовательности элементов БП
 - оптимизация используемых ресурсов
 - документальное обеспечение (фиксация) этапов БП

Стадии разработки БП

- Утверждение программы улучшения БП
- Реализация (внедрение) программы
- Закрепление нового стандарта качества



Особенности построения БП в страховании

- Финансовая направленность деятельности
- Ориентация на контрагентов (аутсорсинг)
- Ориентация на финансовых контрагентов (невозможность финансовой обособленности).
- Жесткое законодательное регулирование деятельности
- Ограниченные инвестиционные возможности.
- Специфика продукта и его продвижения
- Субъективность восприятия продукта
- Непредрасположенность к приобретению продукта

Особенности построения БП в страховании

- Высокие требования к профессиональной подготовке сотрудников
- Работа через посредников
- «Закрытость» каналов обратной связи
- Необходимость ассистантского сопровождения
- Преобладание вмененного (обязательного) страхования
- Постоянное изменение и ужесточение законодательных требований к страховщику
- Необходимость постоянного совершенствования методологии страхования

Делопроизводство в страховании

**традиционный
документооборот**

**бухгалтерск
о-
налоговый
(со
страховой
спецификой
)**

**Документооборо
т СК**

**специфичес
кий
страховой
(есть только
в СК)**

Документооборот страховой организации

- традиционный документооборот
- бухгалтерско-налоговый
- **специфический страховой**
 - по аквизиционной деятельности
 - по работе со страховыми посредниками
 - по урегулированию убытков
 - по перестрахованию
 - по инвестиционной деятельности страховщика
 - по работе с контрагентами на аутсорсинге

Группы документов СК

- Страховые (перестраховочные) документы
- Документы и базы страхового учета
- Документы по инвестиционной деятельности
- Документы и базы статистического учета
- Документы и базы бухгалтерского и налогового учета
- Общехозяйственные документы
- Обще-юридические документы

Основные страховые документы

- *Договор страхования*
- *Правила страхования*
- *Страховой полис*
- *Страховой акт*
- *Извещение о страховом случае*
- *Заявление о выплате страхового возмещения*
- *Счет (перестраховочный по убытку)*
- *Счет по бордеро*

Основные страховые документы

- *Заявление на страхование*
- *Анкеты предстраховой экспертизы*
- *Слип*
- *Бордеро*
- *Аддендум (страховой, перестраховочный)*
- *Нотис*
- *Квитанция по форме А-7*
- *Суброгационный акт (требование)*
- *Журналы убытков*
- *Журнал заключенных (оплаченных) договоров*