

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАХОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Влияние на состояние страхового рынка РФ распространения закона «О защите прав потребителя» на страховые услуги.

Результат первого квартала



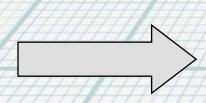
В реестре ФСФР

31.12. 2010 - 640 страховщиков

61 компания

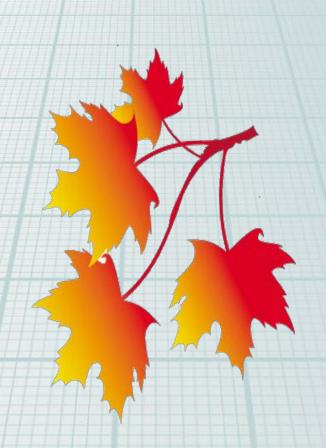
31.12. 2011 - 579 страховщиков

квартал



80 компаний

31.03. 2011 - 499 страховщиков



Статистика

Общие сведения о страховых премиях и выплатах за 1 квартал 2012 года

	Страх	овые пре	мии	Выплаты		
Виды страхования	млрд. руб.	% к общей сумме	% к соответст- вующе му периоду предыду- щего года	млрд. руб.	% к общей сумме	% к соответст- вующему периоду предыду- щего года
страхование жизни	9,71	4,5	146,9	1,96	2,5	119,5
личное страхование (кроме страхования жизни)	61,68	28,8	113,9	18,64	23,4	106,6
страхование им ущества	85,67	39,9	115,6	42,97	53,8	133,0
страхование ответственности	7,12	3,3	108,2	1,03	1,3	158,6
страхование предпринимательских и финансовых рисков	3,99	1,9	140,0	0,44	0,5	221,2
ИГОГО по добровольным видам страмования	168,17	78,4	116,5	65,04	81,5	124,4
об язательное отраждение гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГС)	23,7	11,0	120,7	13,51	16,9	915
об язательное страхование (кроме ОСАГО)*	22,67	10,6	342,4	1,26	1,6	74,8
ИГОГО по обязательным видам страхования*	46,37	21,6	176,6	14,77	18,5	89,8
ИГОГО по добровольным и обязательным видам страхования**	214,54	100,0	125,8	79,81	100,0	116,1

(3

Статистика



Страховые премии и выплаты по добровольному страхованию имущества

	Страх	емии	Вышлаты			
Виды страхования	мпрд. руб.	% к общей сумме	периоду	мпрд. руб.	% к общей сумиме	% к со ответст- вующему периоду предыду- щего года
наземного транспорта, кроме средств железнодорожного транспорта	38,96	45,5	118,7	26,01	60,5	110,2
железнодорожного транспорта	0,42	0,5	96,9	0,07	0,2	375,4
воздушного транспорта	1,54				1,4	565,0
водного транспорта	1,48		106,5	0,38	0,9	84,3
грузов	4,8	5,6	102,1	0,61	1,4	114,7
сельскохозяйственное страхование	0,66	0,8	61,5	1,24	2,9	49,2
имущества юридических лиц и граждан	37,81	44,1	116,1	14,06	32,7	276,2
ИТОГО по добровольному страхованию имущества	85,67	100,0	115,6	42,97	100,0	133,0

Проблемы рынка



Объем бизнеса

КАСКО

39% поступлений 18% выплат

ОСАГО 11% поступлений

17% выплат

Концентрация бизнеса КАСКО

24 компании – 89% премий

24 компании – 90% убытков

ΟCΑΓΟ

17 компаний – 86% премий

17 компаний - 76% убытков

Снижение спроса на страховые услуги

Сумма затрат на страхование на человека в России не изменилась с 2007 года



Внешние проблемы

- **✓**Демпинг
- ✓Конкуренция
- ✓Высокие комиссии агентам
- ✓Отсутствие стандартных правила
- ✓Внутреннее и внешнее мошенничество
- ✓ Финансовая неграмотность населения
- ✓ Низкая квалификация выплатников



Проблемы внутри

- ✓Продажи и урегулирование очень неохотно обмениваются информацией
- УСовместная работа с продавцов с андеррайтерами и методологами мало где налажена.
- ✓Для урегулирования убытков сохранение клиентского портфеля не является КРІ ни формально, ни неформально. Они могут затягивать выплаты или отказывать без серьёзных причин и это не считается ошибкой или недоработкой
- ✓С ростом масштба и усложнения внутренней структуры компаний взаимодействие подразделений неуклонно ослабевало.
- ✓ Выделение в крупных компаниях урегулирования в отдельное направление для всех линий бизнеса, привело к потере управляемости единой технологической цепью обслуживания клиента.



Изменения в законодательстве

20 23 34 55 55 55

28 июня 2012 года Пленум Верховного Суда Российской Федерации утвердил новое Постановление о толковании ряда вопросов, возникающих в потребительских спорах.

Революционными положениями в новом документе стали два – первое, под действие Закона «О защите прав потребителей» попали страховые компании.

Второе – штраф в размере 50% от присужденного потребителю, взыскиваемый по суду с ответчика, теперь присуждается самому потребителю, ранее он адресовался бюджету.



Что это значит!



- ✓ Отмена гос. Пошлины
- ✓ Подача иска по месту нахождения истца

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

- ✓ Компенсация морального ущерба
- ✓ Пеня за просрочку выплат
- ✓ Возможность подавать иски от неопределенного круга потребителей
- ✓ Возможность подавать иски от имени федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы)
- ✓ Штраф в размере 50% суммы иска в пользу истца



Итого

Категория дел	Поступил о дел в отчетном периоде	pac	смотрены с вын	Суммы, присужденные к				
		(судебного приказа)				взысканию, руб.		
		всего	в том числе с удовлетво- рением требования	в том числе с отказом в удовлетво- рении требования	оставлено без рассмотре ния	по удовлетворен- ным искам, включая моральный	госпошлина	
	777					ущерб		
О взыскании страхового возмещения (выплат) 2011 год	222 277	192 797	187 612	5 185	5 152	12 112 359 583	47 165 405	
О взыскании страхового возмещения (выплат) 2010 год	155 669	135 976	131 605	4 371	4 159	9 870 767 109	39 983 614	
О взыскании страхового возмещения (выплат) 2009 год	114 223	95 339	91 126	4 213	3 267	11 665 520 672	27 013 393	
О взыскании страхового возмещения (выплат) 2008 год	58 046	46 389	42 173	4 216	3 432	2 555 022 199	29 340 726	

Возможные риски



- **УКоличество выплат** возрастет как минимум в три раза
- **√Сумма исков возрастет** на 50%
- **✓** Расцвет юридического мошенничества
- **✓Страховщики потеряют** рентабельность
- Уход с рынка больших игроков или изменение в законодательстве



Возможности



- ▶Наладить работу служб безопасности по поиску внутренних мошенников в системе урегулирования.
- ➤Сделать прозрачными сами технологии рассмотрения, чтобы все суммы выплат и все расходы были объективно обоснованы.
- ➤ Наладить обмен данными (в том числе «чёрными списками» клиентов) между страховыми компаниями для эффективной борьбы с «внешним» мошенничеством.
- ➤Ввести взаимосвязанные КРІ для всех основных блоков компаний продаж, андеррайтинга, урегулирования на основе основных показателей развития бизнеса: сбора премии, технического результата и финансового результата.



Формула успеха

Страхование – услуга для клиента а не оформление полиса

