



СТО ЛЕТ
ВМЕСТЕ
СО СТРАНОЙ

РОСГОССТРАХ

Справедливая выплата как путь
сокращения расходов

И.А. КРАЙНОВ



«Росгосстрах» сегодня

ДОВЕРИЕ

Под нашей защитой **12 млн граждан** и более 240 тыс. компаний

РЫНОЧНАЯ ДОЛЯ

За 9 мес. 2019 — 9 мес. 2021 наша рыночная доля выросла **с 7 до 7,5%**.

НАДЕЖНОСТЬ

S&P повысил рейтинг финансовой устойчивости и кредитный до **ВВ+** прогноз «стабильный».

МАСШТАБ

Более 1600 точек продаж и обслуживания и 140 центров и пунктов урегулирования убытков в **83 регионах страны**.

УЗНАВАЕМОСТЬ

Знание бренда продемонстрировали **95%** опрошенных из 3 тыс. человек (исследование 4Service в 3 кв. 2021).

НАГРАДЫ

РГС стал лауреатом премий «Эврика», Finaward, «Время инноваций» и награжден дипломом за «Лидирующие позиции в ИФЛ».

ПРИЗНАНИЕ

В год 100-летия **1500** наших сотрудников и страховых агентов были поощрены государственными наградами, грамотами и благодарностями властей.

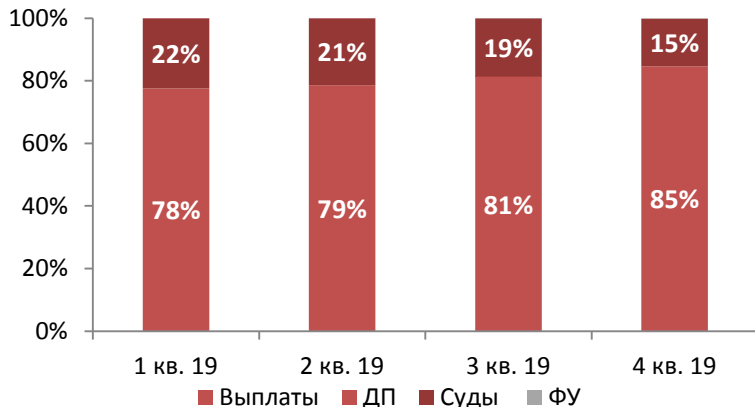
РОСТ

«Росгосстрах» вырос на **18%** по итогам 9 мес. по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

«Росгосстрах Жизнь» — на **22%**.

Как было в «Росгосстрахе» в 2019 году

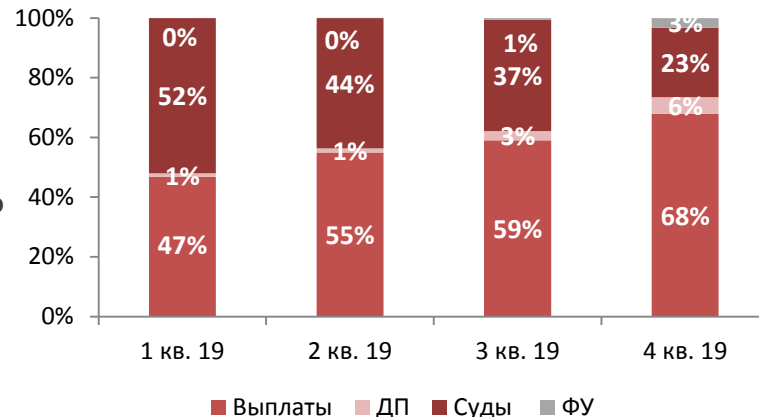
Структура выплат* каско



➤ В каско была относительно «благополучная» ситуация:

- Доля судебных выплат на уровне 20%.
- Часть судебных выплат приходилась на «схемные» ДТП (наезд на препятствие, бесконтактные ДТП, расширенную ГО и т.п.) с ярко выраженной региональной локализацией.
- На досудебной стадии удовлетворялись единичные претензии.

Структура выплат* ОСАГО



➤ Самая критичная ситуация наблюдалась в ОСАГО, традиционно занимавшем существенную часть в портфеле «Росгосстраха»:

- Доля судебных выплат превышала 50%.
- Критический уровень досудебных претензий – одна претензия на два убытка (~ 56%).
- Большинство претензий оставались неудовлетворенными и переходили на следующий этап.
- Высокая операционная нагрузка.



Сильные стороны «Росгосстраха»

- Устойчивый опытный коллектив, готовый к изменениям.
- Хорошо управляемая сеть Центров урегулирования и партнерских точек.
- Высокий уровень автоматизации моторных убытков.
- Наличие гибких инструментов для быстрого изменения методологии урегулирования.
- Широкий спектр аналитических инструментов в распоряжении Блока урегулирования.
- Практика совместной работы и принятия стратегических решений по пересекающимся зонам ответственности (судебная работа, работа с контролирующими органами, клиентский сервис).
- Возможность применения индивидуальных практик в рамках отдельных регионов (учет региональной специфики).

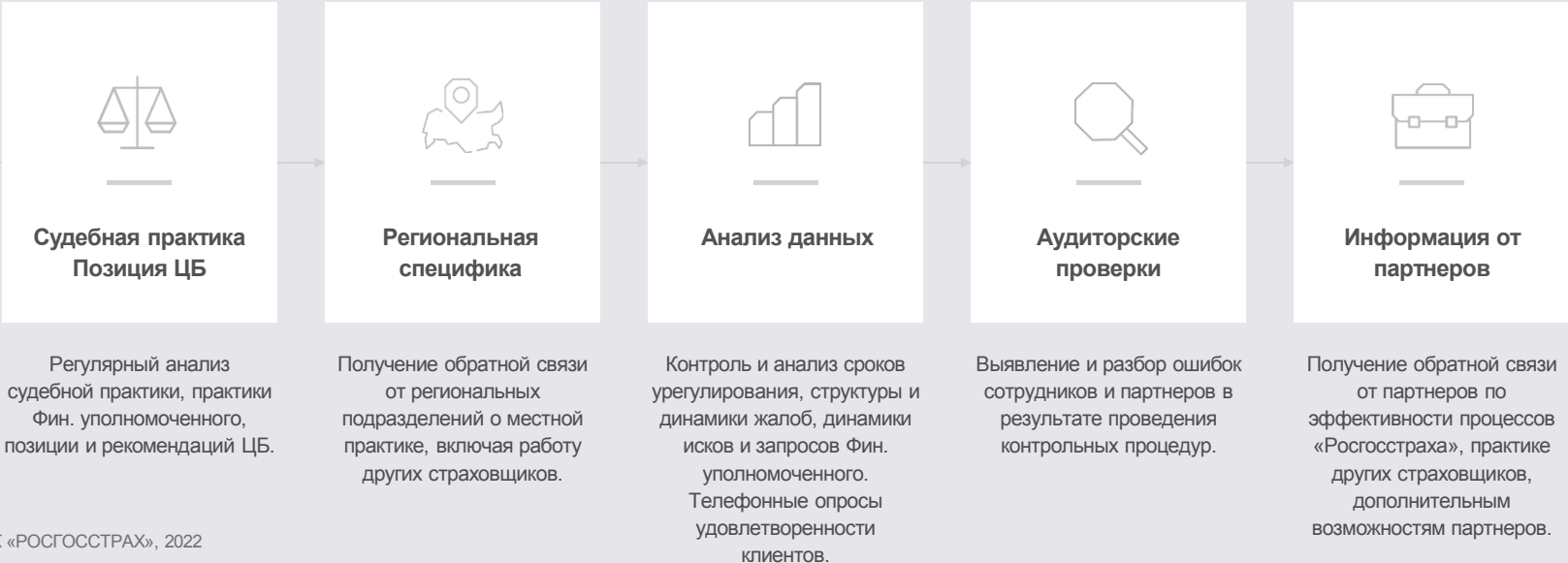


Принципы выплатной политики «Росгосстраха»

- Осуществление справедливых выплат, достаточных для возмещения ущерба, причиненного страхователям.
- Соблюдение баланса интересов компании и клиентов при осуществлении выплат.
- Соблюдение требований законодательства и иных НПА в сфере страхования.
- Централизация управления выплатной политикой.
- Оперативное реагирование на изменение законодательства, интересов компании, региональных практик и т.п.
- Серьезный контроль выплат на предмет возможного мошенничества.

Источники «Вдохновения»

Решения о необходимости системных изменений в политике выплат «Росгосстраха» принимаются на основании многочисленных источников:



Централизация изменений

- Принцип централизации управления выплатной политикой – решения должны приниматься комплексно, с учетом стратегических целей компании.
- Наделение широкими полномочиями регионов чревато ущербом для общей стратегии.

- Ключевые решения о порядке урегулирования формируются на уровне центрального офиса с учетом анализа и оценки региональной судебной практики, активности «автоюристов», мошеннических схем и иных рисков. Возможно выделение специальных процессов для отдельных регионов/сегментов убытков.
- Принятые решения обязательны для всех региональных подразделений компании и партнеров, действуют единые стандарты работы и урегулирования.
- Контроль за соблюдением порядка урегулирования различными способами (выборочные и постоянные проверки, аналитика данных, анализ жалоб и претензий и т.д.).
- Реализация всего цикла урегулирования в единой ИТ системе.
- Единая База знаний для сотрудников и партнеров, где содержится актуальная информация.
- Своевременное информирование партнеров об изменениях в процессах урегулирования убытков.



Инструменты изменений

01

Методологический комитет

Коллегиальное рассмотрение системных изменений в урегулировании, оценка рисков внедрения. Включает представителей юр блока и андеррайтинг.

02

База знаний

Регулярно обновляемый информационный ресурс. Позволяет менять практику без длинного процесса согласований. Обеспечивает возможность доступа партнеров .

03

Информационные рассылки

По ключевым изменениям, помимо изменений в Базе знаний, проводятся дополнительные рассылки.



04

Обучение сотрудников/партнеров

По наиболее значимым/существенным изменениям проводится обучение сотрудников/партнеров.

05

Реинжиниринг бизнес процессов

Изменение бизнес процессов, управление на основе бизнес процессов.

06

ИТ доработки

Реализуются доработки ИТ системы урегулирования убытков, позволяющие как упростить процесс, минимизировать ошибки, так и осуществлять контроль за корректностью урегулирования.

Внедрение процессного управления

- Внедрение процессного управления позволяет подходить к внедрению изменений комплексно, понимая взаимосвязи и влияние реализуемых мероприятий на другие подразделения компании.

- Настройка бизнес-процессов – ключевой фактор стабильной работы любого подразделения организации.
- Нужно понимать, что даже настроенные бизнес-процессы нуждаются в постоянном изменении. Меняются внешние факторы: пандемия, инфляция, судебная практика, рынок. Меняются внутренние факторы: ИТ, персонал, режим работы, целевые установки и т.п.
- Изменения в урегулировании имеют свое «запаздывание» - финансовые результаты можно увидеть и измерить не сразу. Недовольные клиенты продают право требования юристам, следует претензия, обращение в суд, взыскание.
- Важно выстроить систему получения обратной связи от сотрудников и клиентов по процессам урегулирования.
- Не нужно пытаться решать частные проблемы системными изменениями и наоборот.



Ключевые изменения



Изменения политики выплат в ОСАГО

- Реализована добровольная выплата неустоек на стадии рассмотрения досудебных претензий при наличии нарушений со стороны «Росгосстраха».
- При причинении вреда жизни/здоровью выплата может быть произведена потерпевшему независимо от того, кто застрахован по полису «Росгосстраха» – виновник или потерпевший. Таким образом, реализован принцип солидарной ответственности.
- Отменен ряд отказов (в т.ч. на основании автотехнической экспертизы).
- Упрощены и конкретизированы требования к составу комплекта документов, документам компетентных органов (может быть не указано время ДТП при опр. условиях), и к заполнению извещения о ДТП.
- Разработан и запущен проект «Аукцион ОСАГО», повышающий долю убытков, урегулированных в рамках натурального возмещения.
- Изменен подход по оплате дополнительных расходов: почтовые, расходы на нотариуса, представителя стали оплачиваться при первичном рассмотрении.



Изменения политики выплат в каско

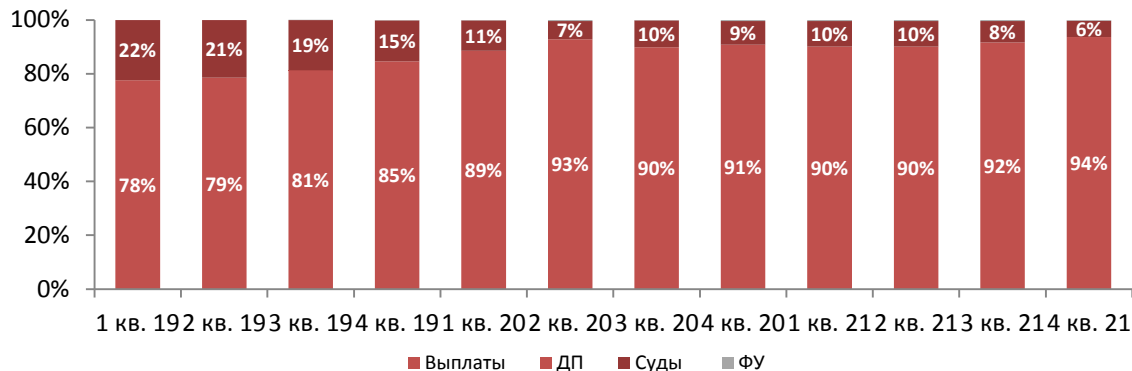
- Отменен отказ в выплате в связи с указанием в документах компетентных органов (КО) на отсутствие события преступления.
- Отменен отказ по несвоевременному обращению в КО, если событие произошло в период действия договора.
- Отменен отказ в случае указания в документах КО, что событие произошло «при неизвестных обстоятельствах» при определенных условиях.
- Отменен отказ на основании не допуска лица к управлению ТС, в случае заявления убытка по рискам отличным от ДТП.
- Упрощены требования к документам КО при оформлении ДТП в ОВД, а не в ГИБДД.

Разработан и запущен процесс по электронному документообороту по убыткам ИФЛ, НС, каско, ОСАГО ЖиЗ. Урегулирование осуществляется на основании скан-копий документов и фото, полученных от заявителя.

Разработан и реализован порядок оплаты решений судов до получения исполнительного листа в целях минимизации неустоек в убытках ОСАГО/каска/ДСАГО.

Результаты

Структура выплат каско



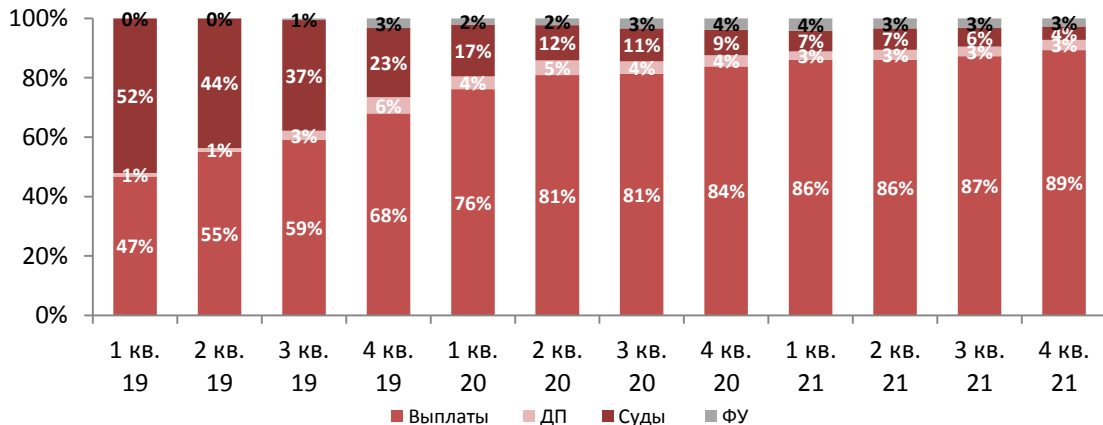
Каско

- Существенно снизилась доля судебных выплат.
- Доля судебных решений, принятых в пользу компании, превышает 80%.
- Минимизированы «схемные» ДТП.

ОСАГО

- Больше требований стало удовлетворяться на этапе первичного обращения и претензионной стадии.
- Количество досудебных претензий сокращено в 2,5 раза.
- Количество исков и обращений к Омбудсмену снизилось в 2,6 раза.

Структура выплат ОСАГО



Как стало! 2021 vs. 2019

+ 25%

Сборы по ОСАГО

+ 24%

Урегулированные
убытки по ОСАГО

- 4%

Общие выплаты по
ОСАГО*

- 6 млрд руб.

Судебные выплаты

- 31%

Количество
отказов по ОСАГО

- 72 тыс.

Снижение
количества
досудебных
претензий

- 30%

Оптимизация
персонала,
задействованного
в урегулировании
убытков

*включая доплаты по претензиям, выплаты по судам и решениям Фин уполномоченного

РОСГОССТРАХ