Козлов, Антон Викторович. Влияние автострахования на эффективность деятельности страховой компании : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Козлов Антон Викторович; [Место защиты: Сам. гос. эконом. ун-т].- Екатеринбург, 2011.- 205 с.: ил. РГБ ОД, 61 11-8/1645

**Содержание к диссертации**

Введение

**ГЛАВА I. Теоретико-методологические аспекты осуществления автострахования в Российской Федерации**

1.1. Имущественное страхование как основа развития автострахования 12

1.2. Концептуальные подходы к исследованию классификации видов автострахования 23

1.3. Регулирование деятельности страховых организаций по эффективному ценообразованию и качеству продуктов автострахования 42

**ГЛАВА 2. Анализ российского рынка автострахования в современных условиях**

2.1. Формирование и развитие рынка автострахования в России 67

2.2. Влияние современных тенденций страхового рынка на показатели автострахования (Урал, Западная Сибирь) 86

2.3. Оценка деятельности компании Росгосстрах по автострахованию (на примере Свердловской области) 107

**ГЛАВА 3. Перспективные направления повышения эффективности автострахования в Российской Федерации**

3.1. Определение эффективности деятельности страховых компаний с большим объемом автострахования 129

3.2. Использование модели распределения ремонтного ресурса страховой компании в качестве инструмента повышения эффективности автострахования 143

3.3. Методика стандартизации страховых продуктов каско

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

**Введение к работе**

Актуальность темы исследования. Общественное значение страхования заключается в том, что оно является системой, ориентированной на возмещение убытков, нанесенных имуществу случайными опасными событиями. В развитых экономических системах автострахование становится основой стабильной жизнедеятельности каждого отдельного человека, домохозяйства и общества в целом. В России автострахование, объединяющей страхование автотранспортных средств, обязательное и добровольное страхование ответственности их владельцев, выступает в качестве системообразующего вида рискового страхования. На протяжении последних нескольких лет автострахование обеспечивает около 65 % всех страховых сборов на российском страховом рынке и имеет тенденцию к росту. Результат деятельности страховых компаний по автострахованию определяет финансовые показатели всей индустрии страхования.

На фоне существенной трансформации рынка автострахования ощущается недостаток научных и практических исследований. Рост автомобильного парка и введение обязательного страхования автогражданской ответственности вызвали увеличение доли страховщиков, имеющих большие объемы автострахования в отсутствие инструментария комплексного управления данным ресурсом. Каско и обязательное страхование автогражданской ответственности владельцев транспортных средств - низкорентабельные виды страхования. Каждое нерациональное решение, связанное с деятельностью компании допускает возможность банкротства страховщика.

В связи с этим оценка влияния автострахования на повышение эффективности деятельности страховщика становится ключевым направлением в отечественном рисковом страховании. Необходима разработка теоретических и методологических рекомендаций в области управления эффективностью автострахования, которые позволят страховым организациям принимать рациональные стратегические решения и комплексно подходить к совершенствованию своей деятельности в сфере страхования транспорта.

Эффективная деятельность страховой организации в области автострахования служит стимулом потребления других видов страхования, что способствует ускоренному выходу отрасли из кризиса, стабилизации основных показателей и определению перспектив развития.

Разработанность темы исследования. Широкое обсуждение проблем автострахования в рыночных условиях хозяйствования должно получить адекватное продолжение в научных и прикладных исследованиях, раскрывающих теоретические и методологические основы деятельности страховщиков по повышению эффективности автострахования.

Значительный вклад в формирование отечественной теории страхования внесли К. Г. Воблый, Ф. В. Коньшин, Л. А. Мотылев, B. К. Райхер, Л. И. Рейтман, В. И. Серебровский, В. В. Шахов, работы которых использовались автором при исследовании сущности имущественного страхования.

Фундаментальное значение для становления современной страховой науки, формирования теории и методологии страхования имеют труды A. П. Архипова, В. Б. Гомелли, Е. В. Коломина, Л. А. Орлашок-Малицкой, Т. А. Федоровой, Г. В. Черновой.

Теоретическое обоснование страхования в качестве способа снижения риска представлено в работах таких зарубежных ученых, как Д. Бланд, C. Л. Брю, К. Бурроу, Р. Дорнбуш, К. Р. Макконнелл, В. Д. Нордхаус, К. Пфайфер, П. А. Самуэльсон, С. Фишер, Д. Д. Хэмптон, Р. Шмалензи.

Основы организации и практики страхования раскрыты в трудах B. П. Галаганова, Н. Ф. Галагузы, А. А. Гвозденко, А. И. Гинзбурга,

Н. Б. Грищенко, Е. Ф. Дюжикова, М. А. Климовой, Е. Г. Князевой,

Н. Н. Косарснко, А. А. Кудрявцева, Н. Л, Маренкова, Т. В. Никитиной,

Б. Ю. Серби ноеского, Л. Г. Скамай, Ю. А. Сплетухова,

К. Е. Турбиной, О. Ю. Шевченко, Р. Д. Юлдашева, Т. А. Яковлевой.

Современные тенденции рынка страхования изложены в исследовательских материалах: PricewaterhouseCoopers, Делойт (Deloitte), Эрнст энд Янг (Emst&Young), КПМГ (KPMG).

Несмотря на многообразие и значимость теоретических и практических исследований совокупности страховых отношений, необходимо углубленное изучение фундаментальных и прикладных проблем деятельности страховых организаций в области автострахования. Так как в настоящее время идет активный процесс восстановления отечественного рынка автострахования, четко определяется востребованность в оценке его влияния на эффективность деятельности страховых компаний.

Основной целью диссертационного исследования является разработка теоретических основ и практических рекомендаций по повышению эффективности деятельности страховщиков в области автострахования на основе изучения теоретико-методологических и практических аспектов осуществления страховой деятельности в Российской Федерации.

В соответствии с целью диссертационного исследования были поставлены и решены следующие задачи, определившие логику исследования: исследовать теоретико-методологические положения имущественного страхования как основы автострахования; изучить экономическое содержание видов страхования наземных транспортных средств; оценить экономико-организационное влияние автострахования на эффективность деятельности страховой компании; - выявить особенности формирования и развития рынка автострахования в Российской Федерации с одновременным определением современных тенденций деятельности страховых компаний Урала и Западной Сибири по автострахованию; - рассмотреть перспективы применения современных инструментов повышения эффективности автострахования; - разработать рекомендации по стандартизации и повышению качества страховых продуктов.

Дискуссионность теоретических положений и высокая практическая значимость автострахования в современной экономической системе предопределили выбор объекта и предмета исследования.

Область исследования. Диссертационная работа выполнена по специальности 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит» Паспорта специальностей ВАК (экономические науки) в рамках п. 7.1. «Современные тенденции организации и функционирования системы страхования и рынка страховых услуг», 7.5. «Развитие систем страхования и страхового рынка в современных условиях».

Объектом исследования является деятельность страховых компаний Российской Федерации, имеющих значительные стоимостные показатели в сфере автострахования.

Предметом исследования выступают экономические отношения, возникающие между участниками страхового сектора при оценке влияния автострахования на эффективность деятельности страховой компании.

Теоретико-методологическую основу исследования составили труды отечественных и зарубежных ученых-экономистов по теории страхования в классическом и современном изложении концептуальных позиций; монографические научные исследования закономерностей формирования и развития страховых отношений в национальной экономической системе; программно-методические разработки профессиональных участников страхового рынка.

Информационно-эмпирическая база исследования. В диссертационной работе при изучении и анализе проблем по теме исследования использованы информационные ресурсы Министерства финансов Российской Федерации,

Федеральной службы страхового надзора, Федеральной службы государственной статистики. Эмпирическая основа исследования сформирована при использовании нормативной и финансовой документации

ОАО «Росгосстрах», ООО «Страховая компания «Русский мир», ОАО «Капитал Страхование», частное акционерное общество «Страховая компания «Провидна»(Украина), Национальное Страховое Общество «Молдасиг» (Молдавия), материалов финансово-экономических изданий России, данных информационной сети Internet, а также практики повышения эффективности автострахования в страховой компании Росгосстрах.

Нормативно-правовая основа исследования представлена законодательными и правовыми актами Российской Федерации: Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, федеральными законами, отраслевыми документами и методическими указаниями.

Научная новизна диссертационной работы заключается в развитии теоретических основ и разработке методических рекомендаций по осуществлению автострахования с целью повышения эффективности деятельности страховой организации.

К элементам научной новизны относятся следующие положения проведенного исследования: - дано авторское определение автострахования как системы экономических отношений по защите имущественных интересов юридических и физических лиц при формировании и использовании страхового фонда, предназначенного для возмещения ущерба, обусловленного эксплуатацией автотранспортного средства, посредством повышения эффективности деятельности страховщика; - предложена классификации страховых продуктов по параметру нарастания страховых рисков, подразумевающая увеличение ответственности страховщика по удовлетворению потребности страхователей в страховом возмещении в ходе автострахования; определены основные этапы повышения эффективности автострахования, дифференцированные по видовой характеристике и определенной стадии функционирования страхового продукта в компании (вход, процесс, выход), направленные на улучшение экономико-финансовых показателей страховщика в долгосрочном периоде; - построена и внедрена модель управления эффективностью автострахования, позволяющая оптимизировать и прогнозировать стоимостное содержание ремонтного ресурса, минимизировать расходы страховой организации на стадии страхового возмещения; - представлены рекомендации по изменению тарифных руководств российских страховщиков; осуществлена стандартизация и оценка качества страховых продуктов по автострахованию с целью повышения эффективности деятельности страховщиков посредством введения эталонного каско.

Теоретическая и практическая значимость исследования. Теоретическая значимость диссертационной работы заключается в развитии теоретико-методологических положений страховой науки; уточнении и расширении понятийного аппарата, связанного с функционированием страховых организаций. Практическая значимость определяется возможностью использования основных положений и разработанных рекомендаций в законодательной и нормотворческой деятельности представительных и исполнительных органов федерального и субъектного уровня; в организационно-надзорной деятельности органов государственного регулирования страхового рынка; в организационно-финансовой деятельности страховых компаний; в учебном процессе образовательных учреждений экономического профиля.

Апробаг{ия результатов исследования. Основные положения диссертационного исследования представлялись и получили одобрение на международных, всероссийских и региональных научно-практических конференциях и практических семинарах в Российской Федерации: г. Москва, г. Екатеринбург, г. Челябинск, г. Саратов, г. Владивосток, г. Тюмень (2004-2010 гг.).

Ведущие положения исследования используются в практической деятельности ряда субъектов страхового дела (страховые компании: Росгосстрах, Югория, Экспресс Гарант, Русский мир). Внедрение результатов диссертационного исследования подтверждено соответствующими документами.

Теоретические разработки и научно-практические выводы исследования используются в учебном процессе ряда образовательных учреждений высшего и среднего специального профессионального образования (Уральский государственный университет им. A.M. Горького, Государственное образовательное учреждение начального профессионального образования Свердловской области «Профессиональное училище № 122»), осуществляющих подготовку специалистов экономического профиля (финансы и кредит, страховое дело).

Публикации. На тему диссертационного исследования опубликовано 12 работ, в том числе 3 в изданиях, рекомендованных ВАК, общим объемом 10,1 печ. л.

Структура работы. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка, рисунков, таблиц и приложений.

Во введении обоснована актуальность темы исследования; дана характеристика степени разработанности проблемы; определены цель и задачи, объект и предмет исследования; сформулированы обладающие научной новизной основные положения исследования; определена его практическая значимость; представлена информация об апробации результатов работы.

В первой главе «Теоретико-методологические аспекты осуществления автостраховаиия в Российской Федерации» обобщены существующие определения имущественного страхования, дано авторское определение имущественного страхования; рассмотрена классификация автострахования по видам в разных страховых компаниях и странах. Изучены факторы, учитываемые страховщиками при страховании автомобилей. На основе проведенного исследования даны рекомендации для отечественных страховых организаций по формированию продуктовой линейки и тарифных руководств.

Во второй главе «Анализ российского рынка автострахования в современных условиях» рассмотрен рынок автотранспортного страхования России, выявлены противоречивые направления его развития. Охарактеризовано развитие рынка автострахования на Урале и в Западной Сибири, проведен анализ деятельности компании Росгосстрах по автострахованию в Свердловской области.

В третьей главе «Перспективные направления повышения эффективности автострахования в Российской Федерации» изучены меры, принимаемые страховщиками для повышения эффективности автострахования, составлена система повышения эффективности деятельности компаний с большими объемами автострахования, создана модель управления эффективностью автострахования. Стандартизация продуктов рассмотрена как катализатор повышения эффективности автострахования России.

В заключении приводятся основные выводы и рекомендации по результатам выполненного исследования.

## Концептуальные подходы к исследованию классификации видов автострахования

Автомобильный транспорт - одна из важнейших составных частей материальной базы экономики любой страны. Он обеспечивает нормальное функционирование экономики и повышение эффективности общественного производства, создает условия для рационального размещения производительных сил по территории страны с учетом приближения предприятий различных отраслей к источникам сырья и районам потребления продукции. Большое значение автомобильного транспорта обусловлено его специфическими особенностями: маневренность, доставка «от двери до двери», скорость передвижения32.

Одновременно с этим специфика автомобильного транспорта и его распространенность влияют на высокие показатели аварийности. Автомобиль в соответствии с российским законодательством является источником повышенной опасности, поэтому его владелец обязан возместить нанесенные потерпевшему убытки. Ежегодно в дорожно-транспортных происшествиях (ДТП) в мире погибают 1,2 миллиона человек, десятки миллионов получают тяжелые травмы, остаются инвалидами на всю жизнь33. Кроме того, ремонт полученных в результате ДТП повреждений автомобиля — процедура дорогостоящая, ведь в среднем стоимость приобретаемого автомобиля равняется нескольким годовым зарплатам лица, его приобретающего. Следовательно, страхователь и потерпевший заинтересованы в формировании финансовых источников выплат для возмещения убытков 4. В ряде стран каско и ОС АГО чаще всего фигурируют в средствах массовой информации среди тем страхования35. Этот факт показывает становление автострахования как одного из самых востребованных видов имущественного страхования.

Научная позиция автора представляет автострахование как систему экономических отношений по защите имущественных интересов юридических и физических лиц при формировании и использовании страхового фонда, предназначенного для возмещения ущерба, обусловленного эксплуатацией автотранспортного средства, посредством повышения эффективности деятельности страховщика.

В России страхование транспорта занимает в портфеле крупных российских страховщиков до 80 %. В связи с этим появилось большое количество видов и продуктов страхования транспортных средств. Классификация автострахования в разных странах существенно различается и требует рассмотрения и упорядочения. Автор считает необходимым изучить разные подходы к диверсификации автомобильного страхования на виды в отечественной и зарубежной практике, систематизировать их и выявить критерии, по которым можно выявлять формы создания видов страхования.

В отечественной практике можно выделить следующие виды страхования наземных транспортных средств: 1. Обязательное страхование автогражданской ответственности (ОС АГО). 2. Добровольное страхование автогражданской ответственности (ДС АГО). 3. Страхование водителей и пассажиров от несчастного случая. 4. Страхование дополнительной «Помощи на дороге». 5. Страхование автомобиля от угона и ущерба (каско). Дополнительно действуют такие виды страхования, как: 1. Страхование автомобиля от механических и электрических поломок («Продленная гарантия»). 2. Страхование автогражданской ответственности выезжающих за рубеж («Зеленая карта»). Для сравнения классификации видов автотранспортного страхования необходима их более подробная характеристика. Объектом страхования гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств является имущественный интерес владельца, связанный с возмещением расходов в случаях причинения вреда третьим лицам (нанесения ущерба жизни, здоровью, имуществу) при эксплуатации принадлежащего ему транспортного средства36. Согласно российскому закону об ОС АГО страховая сумма, в пределах которой страховщик при наступлении каждого страхового случая обязан возместить потерпевшим причиненный вред, составляет: - в части возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью каждого потерпевшего, - не более 160 тыс. руб. (до введения Федерального закона №30б-ФЗ от 01.12.2007 г. эта величина ограничивалась 240 тыс. руб. на несколько потерпевших); - в части возмещения вреда, причиненного имуществу нескольких потерпевших, - не более 160 тыс. руб.; - в части возмещения вреда, причиненного имуществу одного потерпевшего, - нг более 120 тыс. руб. Уровень охвата ОС АГО превышает 90 %. Можно отметить, что по охвату ОС АГО Россия находится на уровне развитых стран, где автовладельцы пользуются данным видом страхования уже несколько десятилетий (табл. 1.1). В ряде государств, например в Украине, данный закон не оказал значительного воздействия на страховой рынок. Можно сказать, что закон был проигнорирован населением и более 60 % украинских автовладельцев не имеют полиса ОС АГО. Объектом добровольного страхования граэкданской ответственности владельцев транспортных средств являются имущественные интересы страхователя, связанные с возмещением вреда жизни, здоровью или имуществу третьих лиц, причиненного при использовании (эксплуатации) принадлежащего страхователю транспортного средства в порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации, а также с компенсацией страхователю судебных и внесудебных расходов, связанных с наступлением его ответственности за причинение вреда третьим лицам (выгодоприобретателям)38. Как правило, добровольное страхование транспортных средств трактуется как «расширение ОС АГО». По данным полисам устанавливается безусловная франшиза в размере покрытия по ОС АГО.

## Влияние современных тенденций страхового рынка на показатели автострахования (Урал, Западная Сибирь)

В данном параграфе автор ставит задачу рассмотреть рынок автострахования Свердловской области, выявить особенности и тенденции его развития в сравнении с развитием автострахования на Урале и в Западной Сибири. Регионы Уральского федерального округа отличаются социально-экономической асимметрией . В связи с этим развитие рынка автострахования существенно отличается в зависимости от расположения областей. Стоит отметить, что географическое положение Свердловской области экономически выгодно и с течением истории благоприятно повлияло на развитие страхования.

Свердловская область - крупный транспортно-логистический узел на Транссибирской магистрали, крупный промышленный центр (оптико-механическая промышленность, приборостроение и тяжелое машиностроение, металлургия, полиграфическая промышленность, легкая и пищевая промышленность, военно-промышленный комплекс).

Екатеринбург - административный центр Свердловской области, четвертый по численности населения город в России (после Москвы, Санкт-Петербурга и Новосибирска). Екатеринбургская агломерация - четвертая по величине агломерация в России, ее население составляет 2 060 000 человек.

В Екатеринбурге идет активное становление «третичного сектора экономики» с новыми видами обслуживающих сегментов (страховые компании, информационные, рекламные, консалтинговые, юридические и другие фирмы).

Екатеринбург является одним из крупнейших финансово-деловых центров России. Здесь сконцентрированы офисы транснациональных корпораций, представительства иностранных компаний, большое количество федеральных и региональных финансово-кредитных организаций. Банковский сектор Екатеринбурга насчитывает более 90 банковских организаций, в числе которых 19 региональных109. В рейтинг «ТОР500» крупнейших российских банков вошло 12 банков, зарегистрированных в Екатеринбурге (третай показатель после Москвы и Санкт-Петербурга)110.

Страховой сектор представлен более чем 140 компаниями, из которых 26 являются местными. В секторе негосударственного пенсионного страхования работают 14 пенсионных фондов, в том числе 6 местных111.

В 2009 г. страховой рынок Свердловской области был одним из самых привлекательных и развитых в стране. По количеству местных страховщиков и филиалов компаний из других территорий Свердловская область занимает четвертое место в России. Средний Урал, где работает 149 страховщиков, уступает только Москве (385), Санкт-Петербургу (195) и Московской области (183 страховщика).

За кризисный 2009 г. количество страховых компаний на Среднем Урале сократилось на 8 %. Это несколько ниже, чем в среднем по России. В 2010 г. количество страховщиков в Свердловской области сократилось до 134.

По объему премий, полученных по всем видам страхования, Свердловская область оказалась на шестом месте рейтинга, уступив только столицам. Московской и Тюменской областям и Республике Татарстан. Как показали результаты рейтинга страховых компаний, составленного аналитическим центром «Эксперт-Урал» по итогам 2009 г., кризис оказал гораздо большее влияние на рынок Урала и Западной Сибири, чем на российский в целом: объем собранных страховых премий в регионе упал причин можно выделить две. Во-первых, в годы подъема экономики уральский рынок страхования и развивался быстрее других: в 2008 г. объем взносов по России вырос на 14 %, а по Уралу - на 24 % (рис. 2.4). Соответственно, и падение было глубже. Во-вторых, основная клиентская база страховых компаний промышленной территории представлена корпоративным сегментом. Предприятия в условиях падения выручки стремились сокращать возможные затраты. Страхование попало в число приоритетов оптимизации.

## Оценка деятельности компании Росгосстрах по автострахованию (на примере Свердловской области)

Географическое положение области, отдаленность от Дальнего Востока сократили конкурентоспособность автомобилей с правым расположением руля на рынке. Люди больше предпочитали покупать новые автомобили с нормальным положением рулевого колеса. Данная тенденция положительно сказалась на развитии рынка автострахования. Новые автомобили страхуются по каско чаще, средний взнос по страхованию больше. Страхование новых автомобилей более рентабельно для страховщиков, одновременно урегулирование убытков по новым автомобилям, находящимся на гарантии, стимулировало страховщиков повышать качество урегулирования убытков. Клиент но факту получал отремонтированный автомобиль, без доплат за износ и франшизу. Данная тенденция дает положительный рост отрасли, так как клиент, получивший качественную страховую услугу, более лоялен к страхованию, что стимулирует приобретать другие виды полисов.

Следует отметить, что жители всего УрФО зачастую приобретали автомобили у официальных дилеров в г. Екатеринбурге. Это обуславливалось теми факторами, что в других, более северных областях не присутствуют официальные дилеры иностранных автомобилей либо в Екатеринбурге приобретать новые автомобили можно было дешевле и с короткой очередью. Отметим, что в ряде автосалонов около 80 % приобретаемых новых автомобилей страховались по каско независимо от места проживания собственника. Данные факты значительно повышали проникновение страховщиков, ведущих свою деятельность на территории Свердловской области, в автомобильные парки других регионов в первый год страхования. Такая тенденция еще больше стимулировала страховщиков в Свердловской области повышать уровень конкуренции, снижать тарифы.

Высокая концентрация транспортных средств в городе сопряжена с тем фактом, что Екатеринбург является самым компактным городом по площади среди всех одиннадцати российских городов-миллионников. При этом город разделен рекой с севера на юг и железной дорогой с востока на запад. Мостов и туннелей, по мнению специалистов, не хватает. Метро строится несколько десятилетий, но все еще состоит из одной ветки131. Высокая аварийность вызвана недостаточной уборкой улиц, качеством дорог, отсутствием разметки и неудовлетворительной организацией движения в целом. По статистике плохая дорога - причина каждого- пятого ДТП в Екатеринбурге132. По вечерам город останавливается в пробках133. Данная ситуация приводит к высокому уровню выплат страховщиков.

Также на развитие страхования в области повлияло наличие городов-спутников. Екатеринбург имеет большое количество городов-спутников, обладающих значительным промышленным и трудовым потенциалом. В пределах 25 км от центра города и непосредственной близости от его окраин (первый пояс спутников) находятся Верхняя Пышма, Среднеуральск, Березовский, Арамиль; фактически эти города переплелись с Екатеринбургом культурными и экономическими связями и неофициально считаются районами города. Данный факт привел к тому, что территориальный коэффициент в г. Екатеринбурге по ОС АГО 1,6, а в городах спутниках не более 1. Однако большинство жителей эксплуатируют свой автомобиль преимущественно в Екатеринбурге, что также повышает убыточность ОС АГО и каско.

Большое количество маршрутных такси в Екатеринбурге также увеличивает убыточность автострахования. Известно, что частота обращений по полисам автострахования у таксистов в несколько раз больше, чем средние по рынку. Маршрутное такси в Екатеринбурге начало активно развиваться в конце 1990-х - начале 2000-х гг. Сейчас маршрутное такси представлено несколькими перевозчиками, имеет развитую сеть, состоящую из 72 маршрутов, 85 % населения перевозится общественным транспортом. Периодически в печати появляются статьи о серьезных авариях с участием маршрутных «газелей».

Резкая смена погодных условий характерна для Свердловской области. Смена погоды, заморозки не позволяют водителям в короткие сроки сменить резину с летней на зимнюю, что приводит к повышенной аварийности на дорогах и резкому всплеску уровня выплат у страховщиков. Так, в Екатеринбурге резкая смена погоды в апреле 2010 г. привела к большому количеству ДТП на дорогах области1 .

Длительные сроки поставки автозапчастей (до месяца), очереди на гарантийный ремонт (до 3-х месяцев) вынуждают страховщиков увеличивать отчисления в резервы. Увеличение резервов негативно сказывается на финансовых показателях страховых компаний в долгосрочном периоде.

Некоторые автовладельцы не хотят ремонтировать поврежденный автомобиль у официального дилера, который выступал продавцом данного транспортного средства, мотивируя это плохим качеством ремонта, низкой культурой обслуживания клиентов, длительностью поставки запасных частей. Неэффективность деятельности автосалона может привести к его банкротству. В связи с этим ряд автосалонов не сумели выдержать резкое падение продаж автомобилей и вынуждены были закрыться - к концу 2009 г. в Екатеринбурге закрылось три автосалона. Рынок покинули один центр, занимающийся продажами иностранных марок автомобилей, и два центра, торговавших отечественными автомашинами. Некоторые автосалоны пытаются «выжить» не столько на продажах автомобилей, сколько на оказании ремонта поврежденных транспортных средств, что стимулирует делать ремонт качественно и развивать взаимоотношения со страховщиками, обеспечивающими поток поврежденных ТС в результате страховых случаев. Крупные автосалоны начали выставлять требования страховщикам поставлять большое количество поврежденных автомобилей, что увеличивает убыточность автострахования.

Автором выделены и обобщены особенности рынка автотранспортного страхования, которые страховщикам необходимо учитывать при работе на территории Свердловской области (рис. 2.14).

## Использование модели распределения ремонтного ресурса страховой компании в качестве инструмента повышения эффективности автострахования

Таким образом, страховщик должен при нормальном сотрудничестве не только платить комиссионное вознаграждение автосалону (незавышенное), но и обеспечивать достаточный поток поврежденных автомобилей для загрузки сервиса автодилера. Некоторые автосалоны квотируют объем собранной страховой премии определенного страховщика в зависимости от количества направленных поврежденных автомобилей на ремонт. Большое количество партнеров в страховых компаниях, каждый из которых обладает спецификой работы и требованиями по загрузке, вносят сложности в ведение оптимизационных процессов деятельности.

В период кризиса на рынке автострахования следует отметить ряд негативных тенденций, связанных с сотрудничеством страховой компании с партнерами: 1) неравномерный рост стоимости запасных частей. В связи с резкими колебаниями валют могут меняться и цены на комплектующие и автомобили. Многие автосалоны используют данные тенденции и делают наценку в зависимости от сложности своего финансового положения; 2) помимо требований комиссионного вознаграждения появляются новые требования по направлению автомобилей на ремонт, что увеличивает сумму выплат в среднем на 30-40 %; 3) неравномерный рост стоимости нормо-часов. Ряд автосалонов подняли стоимость нормо-часов, другие, наоборот, начали предоставлять скидки, подписывать дополнительные соглашения на ремонт постгарантийных автомобилей. Повышение эффективности автострахования при работе с автодилером — ключевая задача страховщиков, имеющих большой портфель по каско. Методы, которые используются страховщиками при работе с автосалонами для решения вышеуказанной задачи, представлены на рис. 3.5. Требование снизить стоимость нормо-часа на направляемые страховщиком транспортные средства и предоставлять дисконт на подлежащие замене запасные части на автомобили, направляемые Страховщиком, помещены в процесс, так как являются результатом достаточно длительного процесса сотрудничества страховщика и автодилера. Как правило, снижение стоимости нормо-часа и дисконта на запчасти является результатом нескольких лет тесного взаимодействия. На рис. 3.5 пунктирной линией обозначены те действия, предпринимаемые страховщиком, которые могут негативно сказаться на взаимодействии с партнером. Снижение комиссионного вознаграждения (ниже стандартного) за заключаемые договора каско напрямую приводит к сокращению продаж полисов данной компании.

Сокращение объема страхового покрытия, как уже показывалось ранее, может привести к тому, что клиент будет негативно отзываться об автосалоне как о продавце некачественной услуги (и уж тем более о страховщике, представившем подобное покрытие). Направление на ремонт в «универсальные» сервисы и выплата по калькуляции деньгами приводят как к негативу клиентов, получивших недостаточную для ремонта сумму пли снятый с гарантии автомобиль, так и к недовольству дилерских автомастерских, недополучающих поток клиентов.

Указанные варианты одновременно могут снижать эффективность автострахования путем снижения лояльности к страховщику как партнеров, так и клиентов. Поэтому реализация данных мер эффективна лишь в краткосрочном периоде. В долгосрочном периоде данные мероприятия могут серьезно подорвать финансовую устойчивость страховщика из-за снижения коэффициента лояльности клиентов.

В данном контексте введение модели эффективного распределения ремонтного ресурса, которая могла бы решать задачу выполнения обязательств страховой компании перед партнерами по загрузке принадлежащих им СТОА, при этом итоговая сумма ремонта оказалась бы минимальной, является актуальным вопросом для большинства страховщиков.

Ремонтный ресурс страховщика - возможность направления страховщиком поврежденных в результате страхового события транспортных средств клиентов на станции технического обслуживания автомобилей партнеров в целях повышения эффективности автострахования, выраженный в количественном или денежном выражении. На практике принято подразделять ремонтный ресурс по маркам/моделям транспортных средств. Однако ремонтный ресурс также можно определять и в денежном выражении. Ремонтный ресурс является инструментом управления портфелем, с одной стороны, позволяя снижать убыточность за счет более эффективного его распределения, с другой - наращивать объемы страховой премии за счет загрузки ремонтных мастерских партнеров по продажам.