



**оранта**   
СТРАХОВАНИЕ

**Высокая технологичность бизнес-процессов и клиентского сервиса как основополагающий фактор эффективной реализации страховых услуг на конкурентном российском рынке  
(на примере автострахования)**

[www.oranta-sk.ru](http://www.oranta-sk.ru)



- 1. Состояние и перспективы развития автомобильного рынка РФ.**
- 2. Развитие российского рынка автострахования.**
- 3. Технологичность бизнес-процессов в страховой компании.**
- 4. Бизнес-технологии в автостраховании (продажа – урегулирование).**
- 5. Динамика роста сборов по автострахованию.**
- 6. Слагаемые успеха**

**Приложение №1 «Информация о Компании»**

**Приложение №2 «Описание и преимущества программ по автострахованию в СК «ОРАНТА»**



В последние годы российский автомобильный рынок характеризовался значительным поступательным ростом:

- В 1 полугодии 2007 г. объем рынка новых автомобилей достиг отметки в \$20 млрд., на 51% превысив показатель за аналогичный период 2006 года.
- Количество реализованных в первом полугодии автомобилей составило 1 165 тыс. штук.

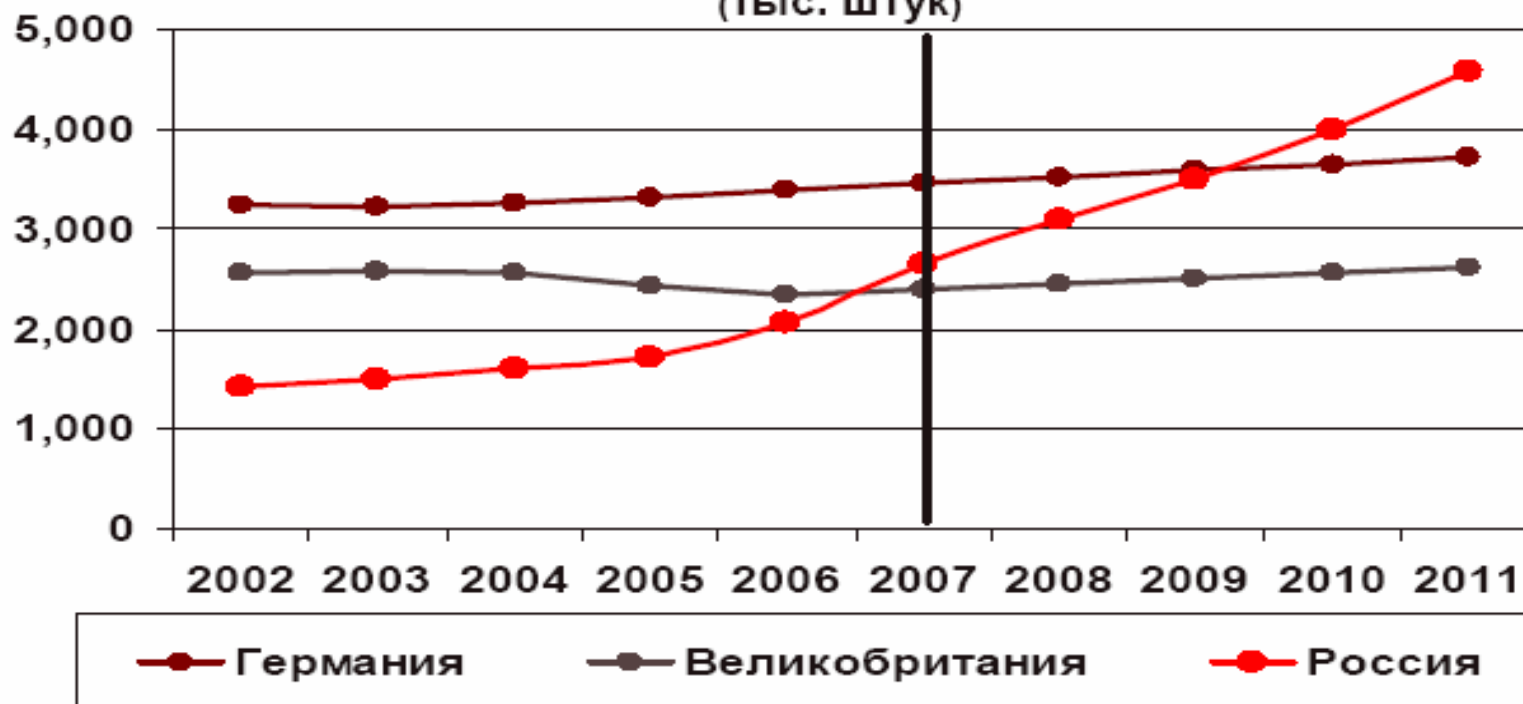
Категория автомобилей	Тыс. штук			Млрд. долл. США		
	1-е полугодие 2007 г.	1-е полугодие 2006 г.	Изменение (%)	1-е полугодие 2007 г.	1-е полугодие 2006г.	Изменение (%)
Российские автомобили	300	387	-23%	\$2.4	\$2.6	-8%
Иномарки российского производства	205	102	100%	\$2.8	\$1.6	75%
Импорт новых автомобилей	510	318	60%	\$13.2	\$8	65%
Импорт подержанных автомобилей	150	103	46%	\$2.2	\$1.4	57%
<b>ИТОГО</b>	<b>1165</b>	<b>910</b>	<b>28%</b>	<b>\$20.6</b>	<b>\$13.6</b>	<b>51%</b>

Источники: Госкомстат, ГТК, АСМ-холдинг, Авторевю, оценки PwC



Согласно экспертным оценкам, количество ежегодно реализуемых автомобилей на российском рынке по итогам 2007 года опередит рынок Великобритании, а в среднесрочной перспективе – автомобильный рынок Германии.

Объемы продаж на крупнейших европейских рынках  
(тыс. штук)



Источники: ACEA (European Automobile Manufacturers Association), DATAMONITOR, оценки PwC



## Основные тенденции российского автомобильного рынка:

- Сохранение высоких темпов роста рынка (45-50% ежегодно в стоимостном выражении).
- Повышение конкуренции среди иностранных производителей.
- Активное развитие дистрибуторских сетей в регионах РФ.
- Постепенное снижение объемов продаж автомобилей российского производства.
- Большинство мировых автомобилестроительных компаний либо уже производят автомобили на территории РФ, либо планируют это в ближайшей перспективе.
- Нарастание мощностей сборочных производств и значительный рост продаж иномарок российской сборки.
- В денежном выражении объем продаж иномарок российского производства превысил объем продаж отечественных автомобилей.

## Структура и концентрация рынка новых автомобилей (по итогам 1 пол. 2007 года):

- Доля новых иностранных автомобилей в денежном выражении составила 78%, а автомобилей российского производства – сократилась до 12%.
- На 10 ведущих зарубежных производителей приходится порядка 76% продаж новых иномарок.

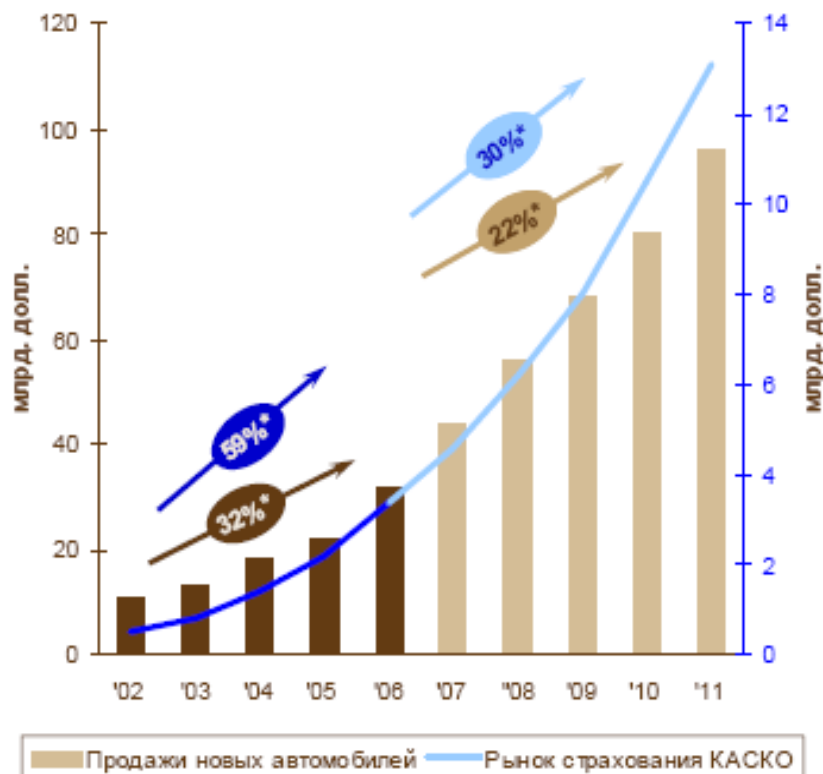


Потенциальный рост рынка, основанный на:

- 1) росте располагаемого дохода;
- 2) увеличении доли автомобилей, продающихся в кредит, с 25% до 50%;
- 3) средней цене автомобиля к 2011 году - 20 тыс. долл.







Источник: Deutsche UFG, РБК, анализ PwC  
\* Среднегодовой накопленный темп прироста

Согласно прогнозам, по итогам 2007 года объем рынка новых автомобилей превысит \$40 млрд., а рынок добровольного автострахования - \$4,5 млрд.

Среднегодовой накопленный темп прироста продаж автомобилей (в стоимостном выражении):

- в период с 2002 по 2006 годы составляет 32%
- прогноз на период с 2007 по 2011 годы составляет – 22%

Среднегодовой накопленный темп прироста страхования КАСКО (в стоимостном выражении):

- в период с 2002 по 2006 годы составляет 59%
- прогноз на период с 2007 по 2011 годы составляет – 30%



## Основные факторы, способствующие динамичному росту рынка автострахования в России:

- Рост продаж иномарок (как импортируемых, так и производимых на территории РФ).
- Увеличение покупательной способности населения, главным образом, в регионах РФ.
- Сохраняющиеся высокие темпы прироста объемов автокредитования частных лиц.
- Постепенное расширение использования лизинговых схем при формировании/обновлении корпоративных автопарков.
- Постепенное «омоложение» автопарка, снижение показателя среднего пользования автомобилем с 5-6 лет, до 3-4 лет.
- Формирование солидного сегмента 3-4 летних иностранных автомобилей, реализуемых через дилерские центры.
- Повышение общей страховой культуры населения, доля пользователей продуктов по добровольному автострахованию от общего числа автовладельцев составляет уже более 25% (20% годом ранее).
- Стимулирование спроса на страховые услуги со стороны страховых компаний:
  - доступность и понятность страховых продуктов,
  - повышение качества сервиса, использование Интернет-технологий.





**Основные цели:**

- **Повышение эффективности внутрикорпоративных коммуникаций и оперативности принятия решений.**
- **Унификация продуктов, стандартов урегулирования и клиентского сервиса.**
- **Создание единого информационного поля для ЦО и филиалов.**
- **Удобство для клиентов и посредников при продаже страховых услуг, сопровождении договоров, урегулировании.**
- **Сокращение влияния субъективного («человеческого») фактора.**
- **Снижение трудозатрат и финансовых издержек.**
- **Возможности для эффективного дистанционного контроля.**
- **Осуществление мероприятий по повышению лояльности клиентов, регулярные коммуникации, кросс-продажи.**



### Технологичность СК

#### Развитая IT-инфраструктура, программное обеспечение

- обеспечение подразделений компании современным техническим оборудованием и средствами коммуникаций,
- B2B – программы для страховых посредников,
- B2C – Интернет-магазин для частных лиц,
- клиентские порталы (информация о полисах, администрирование договоров),
- единый внутрикорпоративный информационный ресурс,
- удаленное урегулирование и on-line согласование убытка с ТЦ,
- «обратная связь» с клиентами через разделы корпоративного сайта,
- внедрение CRM-системы для эффективной работы с клиентской базой компании.

#### Отлаженные бизнес-процессы, алгоритмы взаимодействия

- четкие регламенты взаимодействия между подразделениями компании,
- переход от неформальных рабочих цепочек к пошагово формализованным алгоритмам взаимодействия,
- оперативность согласований и принятия решений по линии «ЦО-филиал»,
- понятность и «прозрачность» алгоритмов сотрудничества с партнерскими организациями,
- функционирование системы поддержания лояльности клиентов (с использованием CRM-систем),
- развитие персонала, тренинги.



**КАСКО:**

Угон автомобиля.

Хищение автомобиля.

Утрата автомобиля в результате мошенничества.

Дорожно-транспортное происшествие.

Противоправные действия третьих лиц.

Пожар, взрыв.

Повреждение автомобиля в результате явлений природы, необычных для местности эксплуатации автомобиля.

**Дополнительное оборудование:** Хищение, повреждение, уничтожение застрахованного дополнительного оборудования.

**Несчастный случай:** Постоянная утрата трудоспособности или гибель застрахованных лиц (водителя и пассажиров) в результате событий, перечисленных выше.

**Гражданская ответственность:** Причинение вреда жизни, здоровью и имуществу третьих лиц при использовании застрахованного автомобиля.

**Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО)**



**оранта**  
СТРАХОВАНИЕ

## Бизнес-технологии в автостраховании. B2B/Программный комплекс.

оранта  
СТРАХОВАНИЕ

ЛОГИН:

ПАРОЛЬ:

**B2B – программный комплекс класса business-to-business для оформления полисов различных видов страхования через Интернет.**

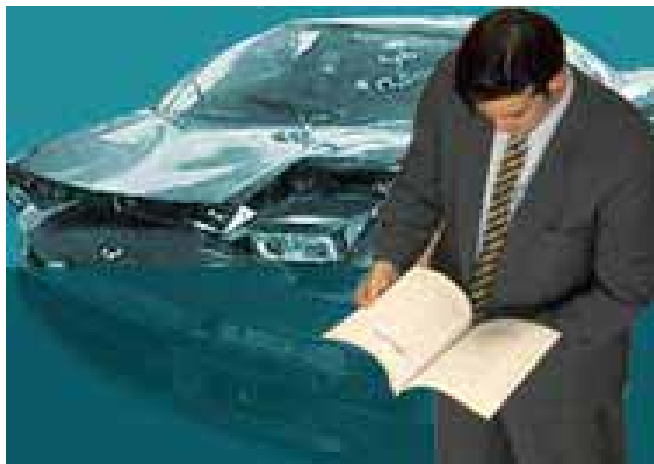
- Работает через браузер Internet Explorer, встроенный в Windows, не требует установки дополнительного ПО, нужен лишь доступ в Интернет.
- Позволяет работать с нескольких компьютеров одновременно.
- Имеет удобный и понятный интерфейс.

- Автоматически рассчитывает стоимость полисов.
- Печатает полисы на любом принтере на бланках страховой компании.
- Делает необходимые проверки перед печатью.
- Предоставляет различные виды доступа в программу.
- Формирует отчет в Excel-файле.
- Хранит данные на сервере страховой компании, осуществляет работу с сервером через Интернет по защищенному протоколу SSL 3.0.
- Не требует абонентской платы.









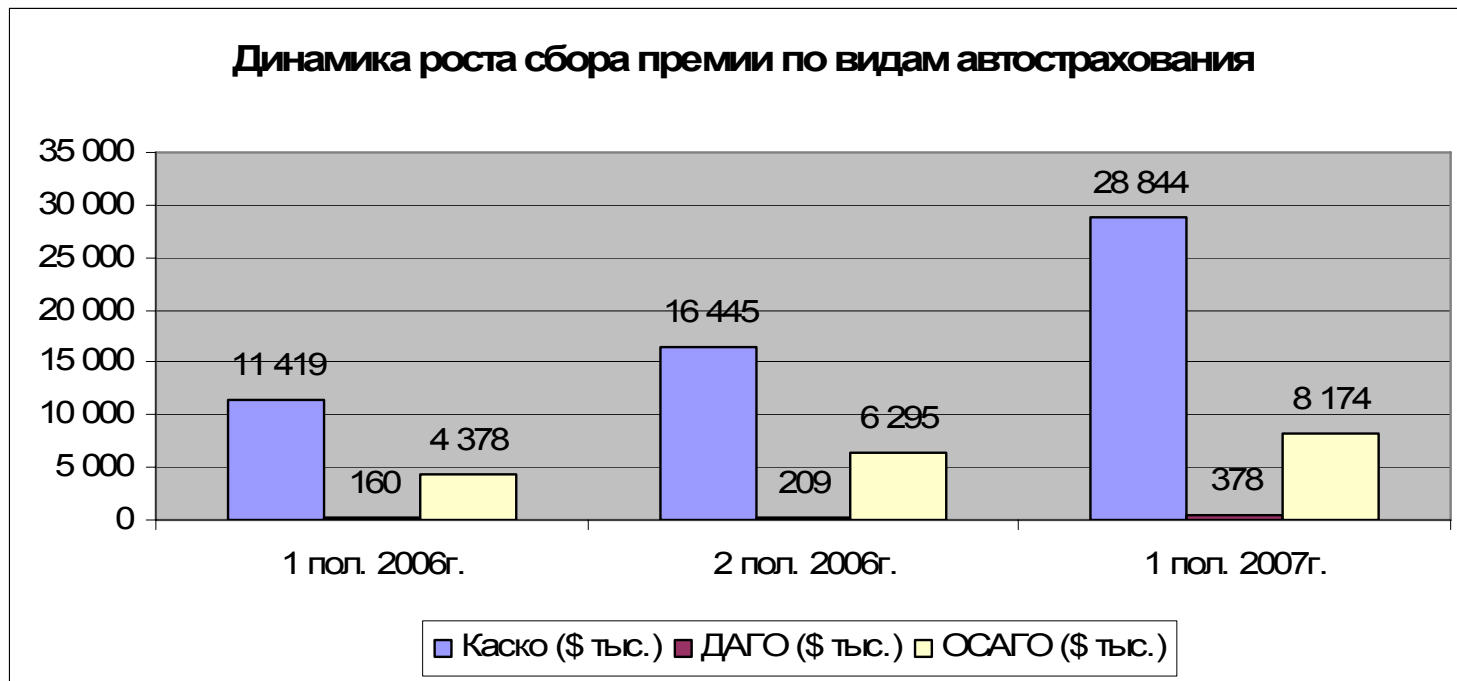
### **Удаленное урегулирование убытков:**

- При наступлении страхового случая Страхователь обращается непосредственно в Техцентр, который будет производить ремонт автомобиля.
- Страхователь не теряет время на посещение офиса Страховщика.
- Страхователь может оставить автомобиль на СТОА в день обращения.

### **Электронное (on-line) согласование при обнаружении скрытых повреждений:**

- Исключается простой специалистов и оборудования Техцентра.
- При обнаружении скрытых повреждений сроки ремонта не увеличиваются.
- Страховщик не несет расходы на привлечение независимых экспертов.
- Снижаются затраты времени на проверку и оплату счетов за ремонт автомобилей.



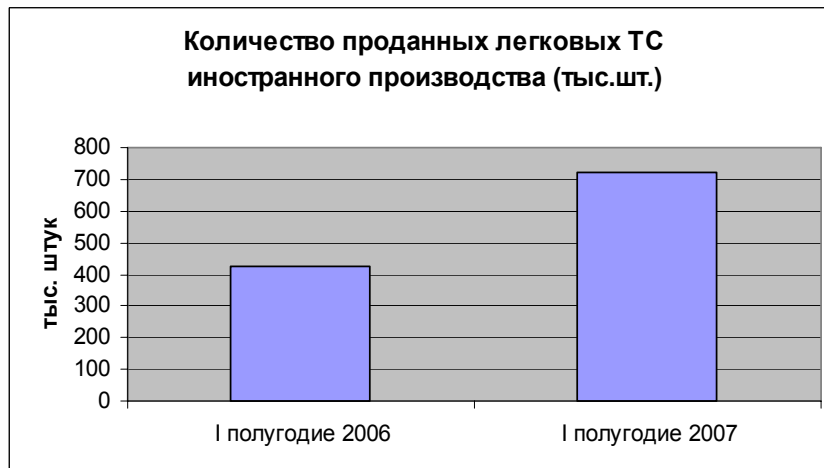


Темпы прироста объемов страховой премии в 1 полугодии 2007 г. по сравнению с аналогичным периодом прошлого года составили:

**КАСКО - 153%**

**ДАГО- 136%**

**ОСАГО - 87%**



- СК «ОРАНТА» начала сотрудничество с банками и автосалонами (продажу страховых продуктов) в 2006 году.
- Рост портфеля по автострахованию (Каско + ДАГО) за год (I полугодие 2007 vs I полугодие 2006) составил **162%**.
- Увеличение продаж легковых ТС иностранного производства за тот же период **~70%**.

### Превышение темпов роста портфеля над темпами роста рынка достигнуто за счет:

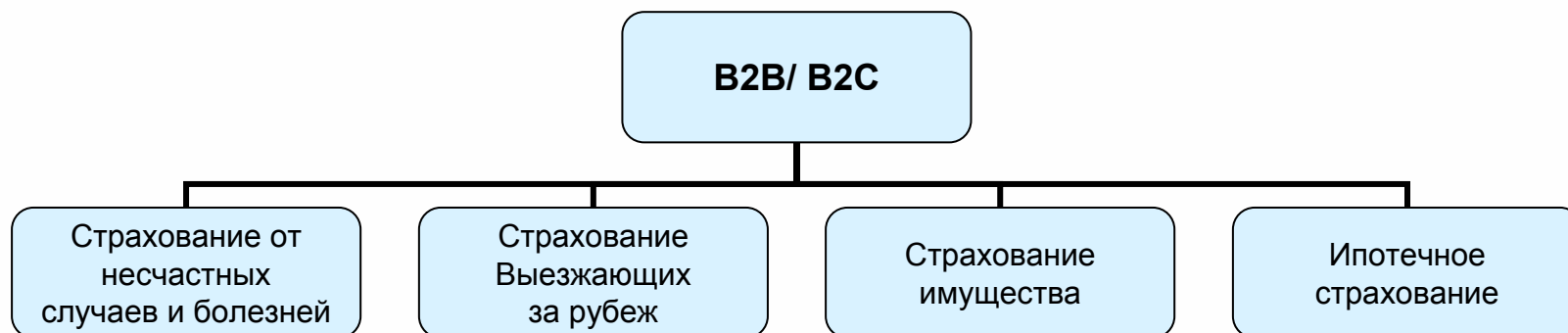
1. Привлекательной тарифной политики (особенно при сотрудничестве с автосалонами и банками).
2. Использования современных IT-систем (B2B, online-согласование и т.д.)
3. Высокого уровня клиентского сервиса.
4. Развития альтернативных каналов продаж.
5. Агрессивной региональной политики.

\* Добровольное автострахование + ДАГО



В настоящей презентации на примере автострахования показаны применяемые в компании бизнес-технологии, позволяющие обеспечивать рост продаж.

Аналогичные технологии используются и по другим видам страхования, осуществляемым компанией:



Технологичность продаж, быстрота и простота клиентского сервиса, прозрачная и лояльная тарифная политика, оперативность в принятии нестандартных решений, являются основополагающими конкурентными преимуществами СК «ОРАНТА» на рынке страхования и обеспечивают рост компании быстрее роста рынка.



115093, Москва, ул. Люсиновская, д. 36, стр. 2  
Тел.: (495) 755-85-65, факс: (495) 783-06-11  
[www.oranta-sk.ru](http://www.oranta-sk.ru)



**оранта**<sup>®</sup>  
СТРАХОВАНИЕ

## Приложение №1

# Информация о Компании



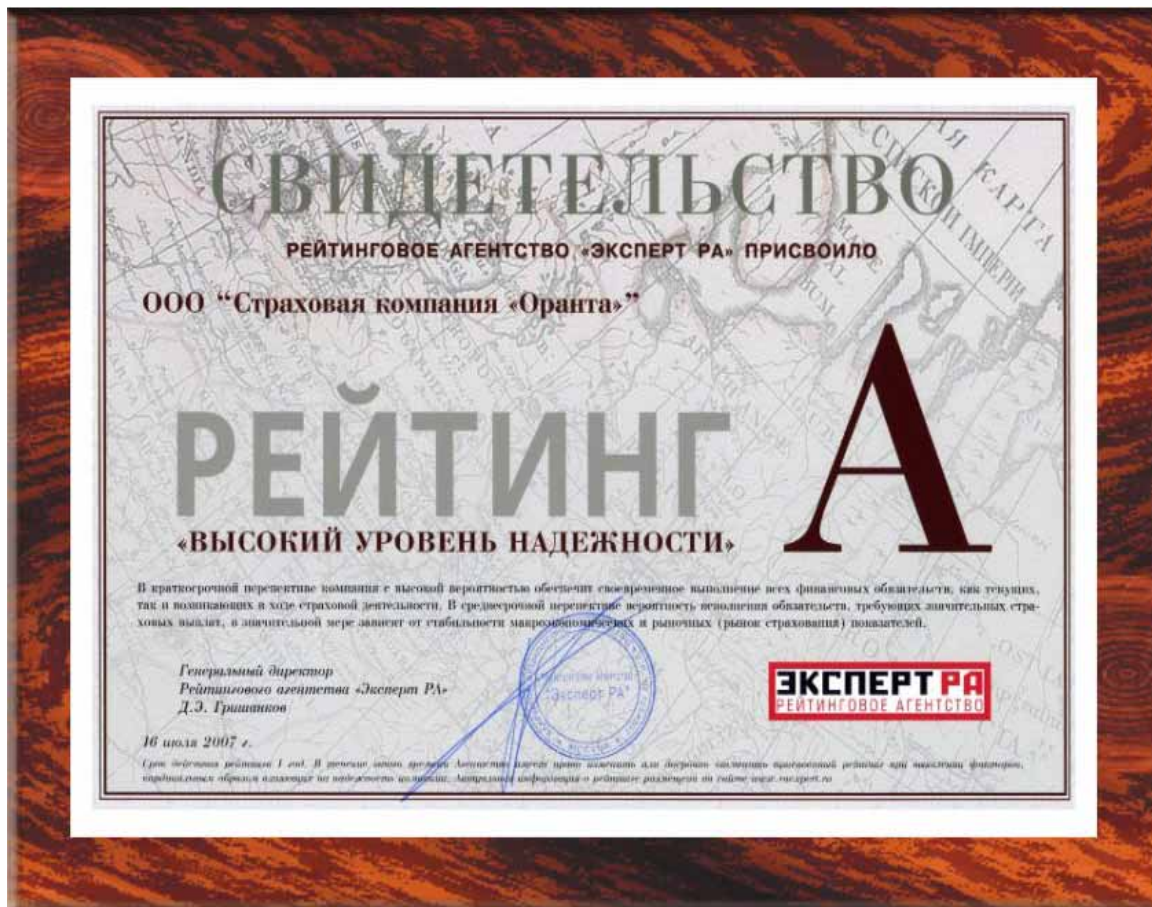


- СК «ОРАНТА» - универсальная страховая компания, имеющая лицензии на проведение операций по 70 видам страхования, а также по перестрахованию.
- Компания уже более 12 лет успешно работает на российском страховом рынке.
- Уставный капитал Компании составляет 1 млрд.рублей.
- СК «ОРАНТА» имеет обширную филиальную сеть, на территории РФ страховую деятельность осуществляют свыше 60 филиалов и агентств Компании.
- Рейтинговым агентством «ЭкспертРА» Компании присвоен высокий рейтинг финансовой надежности класса «А».
- СК «ОРАНТА» имеет качественную перестраховочную защиту, сотрудничает с крупнейшими международными перестраховочными компаниями: Hannover Re, SCOR, Swiss Re, SOVAG.
- Страховая компания «ОРАНТА» – участник профессиональных и отраслевых объединений, в частности, действующий член Всероссийского Союза Страховщиков и Всероссийского Союза Автостраховщиков, а также Российского Союза Туриндустрии.
- В число банков-партнеров Страховой компании «ОРАНТА» входят лидеры российского финансового рынка, такие, как «Сбербанк России», «Промсвязьбанк», «Газпромбанк». Среди западных партнеров – Райффайзенбанк Австрия, Банк Сосьете Женераль Восток, Кредит Европа Банк.



В 2007 году национальное Рейтинговое агентство «ЭкспертРА»\* присвоило Страховой компании «ОРАНТА» рейтинг финансовой надежности класса «А» (высокий уровень надежности).

\* «ЭкспертРА» является наиболее авторитетным национальным рейтинговым агентством, среди компаний, специализирующихся на оценке надежности участников российского страхового рынка.





Имущественные виды страхования обеспечены надежной перестраховочной защитой, исходящими облигаторными договорами с ведущими международными и российскими перестраховочными компаниями.



Автомобильный портфель Компании защищен облигаторной программой емкостью в **\$200 000** с участием западных и российских перестраховщиков.

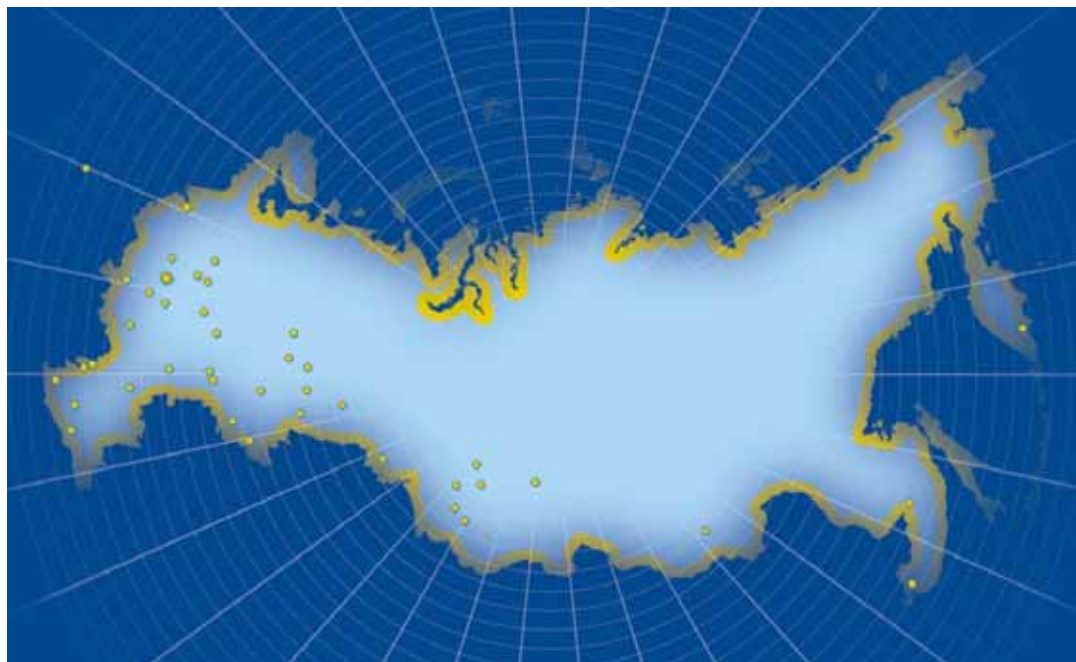
Портфель по грузам защищен договором облигаторного перестрахования грузов емкостью в **\$2 000 000**. Основные перестраховщики - **SCOR, Hannover Re, SOVAG** .

С начала 2007 года действует облигаторный договор по имущественным рискам с покрытием в **\$10 000 000**. Под перестраховочную защиту попадают договоры страхования имущества физических и юридических лиц, перерывы в производстве, ответственность, классифицированная как общегражданская, и ответственность за качество товаров и услуг. Основные перестраховщики - **Swiss Re, SCOR, Hannover Re, Lloyd's Syndicates**, а также ряд российских перестраховочных компаний.





- ОРАНТА-Барнаул
- ОРАНТА-Бийск
- ОРАНТА-Брянск
- ОРАНТА-Волгоград
- ОРАНТА-Вологда
- ОРАНТА-Воронеж
- ОРАНТА-Дальний  
Восток
- ОРАНТА-Екатеринбург
- ОРАНТА-Калининград
- ОРАНТА-Камчатка
- ОРАНТА-Кемерово
- ОРАНТА-Кострома
- ОРАНТА-Краснодар
- ОРАНТА-Красноярск
- ОРАНТА-Кудымкар
- ОРАНТА-Нальчик
- ОРАНТА-Нижний  
Новгород
- ОРАНТА-Нижний Тагил
- ОРАНТА-Новошахтинск
- ОРАНТА-Омск
- ОРАНТА-Оренбург
- ОРАНТА-Орск
- ОРАНТА-Пермь
- ОРАНТА-Петербург
- ОРАНТА-Рязань
- ОРАНТА-Самара
- ОРАНТА-Саратов
- ОРАНТА-Сибирь
- ОРАНТА-Ставрополь
- ОРАНТА-Тверь
- ОРАНТА-Тольятти
- ОРАНТА-Томск
- ОРАНТА-Тула
- ОРАНТА-Тюмень
- ОРАНТА-Уфа
- ОРАНТА-Хабаровск
- ОРАНТА-Челябинск
- ОРАНТА-Чита
- ОРАНТА-Чувашия
- ОРАНТА-Юг
- ОРАНТА-Ярославль
- РСЦ ОРАНТА-Западная  
Сибирь





**оранта**   
СТРАХОВАНИЕ

## **Приложение №2**

**Описание и преимущества программ по  
автострахованию в СК «ОРАНТА»**

[www.oranta-sk.ru](http://www.oranta-sk.ru)



- Отсутствие требований к хранению автомобиля в ночное время суток;
- Отсутствие списка лиц, допущенных к управлению;
- Страхование по риску «ХИЩЕНИЕ, УГОН» действует до регистрации автомобиля в органах ГИБДД;
- Возможность урегулирования без справки неограниченного количества страховых случаев, в результате которых повреждено остекление салона автомобиля, фары, фонари;
- Возможность урегулирования без справок из компетентных органов страховых случаев, в результате которых поврежден один кузовной элемент автомобиля, при отсутствии второго участника;
- Возможность выбора программы по урегулированию страховых случаев по рискам «ХИЩЕНИЕ, УГОН» и «УЩЕРБ» на условиях «ПОЛНАЯ ГИБЕЛЬ» без учета амортизационного износа (для новых автомобилей иностранного производства стоимостью более 25 000 \$);
- Выплата страхового возмещения по риску «Хищение» в течение 20 дней со дня предоставления Страхователем Страховщику всех необходимых документов (из МВД - постановление о возбуждении уголовного дела);
- Беспроцентная рассрочка уплаты страховой премии для юридических лиц по согласованному сторонами графику;
- Возможность страхования парка ТС под единую дату с расчетом страховой премии для вновь подключаемых ТС по линейной шкале (prorata);
- Возможность расширения действия страхования за пределы РФ на страны СНГ и Европейского Союза
- Льготные условия страхования личных ТС, принадлежащих сотрудникам Корпоративного клиента.





**AutoClassic**  
**(для договоров со страховой премией до \$1500)**

Услуги по программе:

- Круглосуточный телефонный пульт (с федеральным номером);
- Эвакуация ТС при страховом случае (1 раз по 1 страховому случаю, но без ограничений в течение действия Договора страхования) на расстояние не более 100 км;
- Урегулирование без справки одного страхового случая (за 1 год страхования), при повреждении одного кузовного элемента застрахованного ТС;
- Урегулирование без справки неограниченного количества страховых случаев, в результате которых повреждены фары, фонари, стекла застрахованного ТС;
- Ремонт на СТОА официального дилера (для ТС, находящихся на гарантийном обслуживании);
- Правовая помощь.



## **AutoPremium**

**(для договоров со страховой премией от \$1500 до \$3000)**

Услуге по программе – Аналогично AutoClassic, дополнительно:  
Выезд Аварийного комиссара на место Страхового События: ДТП, противоправные действия третьих лиц, повреждении одного кузовного элемента, стекол, фар, фонарей застрахованного ТС (в последнем случае время и место выезда согласуется сторонами заранее);

- Получение справок в ГАИ/ГИБДД (один раз в течение 1 года страхования);

- Выездное урегулирование убытков (в пределах административных границ г. Москва и 50 км. от МКАД, 1 раз по 1 страховому случаю, но без ограничений в течение действия Договора страхования);
- Удаленное урегулирование убытков (действует на нескольких СТОА г. Москва);
- Прокат ТС (1 раз в течение 1 года страхования подлежат возмещению фактически подтвержденные расходы Страхователя в пределах суммы, эквивалентной \$50 на аренду/прокат ТС во время ремонта застрахованного ТС после страхового случая);
- Урегулирование без справки двух страховых случаев в течение 1 года страхования, при повреждении одного кузовного элемента застрахованного ТС;
- Правовая помощь.



## **AutoVIP**

**(для договоров со страховой премией \$3000 и более).**

Услуги по программе – Аналогично AutoPremium, дополнительно:

- Урегулирование убытков с помощью персонального менеджера;
  - Эвакуация ТС при страховом случае (не более 2-х раз по 1 страховому случаю, но без ограничений в течение действия Договора страхования);
  - Получение справок из ГАИ/ГИБДД (без ограничений по количеству раз предоставления данной услуги);
  - Урегулирование без справки неограниченного количества страховых случаев, при повреждении одного кузовного элемента застрахованного ТС;
- Выдача «Направления на СТОА» на месте ДТП, до получения Справки из компетентных органов при условии получения на месте происшествия первичных документов (по форме Приложений №12 или №3).
  - Ремонт на СТОА официального дилера или компенсация фактически понесенных Страхователем затрат на ремонт ;
  - Выездное урегулирование убытков (в пределах административных границ г. Москва и 50 км. от МКАД, 1 раз по 1 страховому случаю, но без ограничений в течение действия Договора страхования);
  - Удаленное урегулирование убытков (действует на нескольких СТОА г. Москва);
  - Прокат ТС (1 раз в течение 1 года страхования подлежат возмещению фактически подтвержденные расходы Страхователя в пределах суммы, эквивалентной \$100 на аренду/прокат ТС во время ремонта застрахованного ТС после страхового случая);
  - Вызов на место ДТП «скорой помощи» и такси;
  - Multidrive (без применения повышающего коэффициента).