

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Н.А. Коробкова, канд. экон. наук, доцент

А.Н. Сорокина, студент

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства
(Россия, г. Пенза)

DOI: 10.24411/2500-1000-2019-10662

Аннотация. В статье обосновывается экономическое значение страхования в современной экономике. Анализируется деятельность страховой компании ПАО СК «Росгосстрах», которые позволили дать оценку ее деятельности за последние 3 года. Выявлены тенденции в показателях коммерческой деятельности компании и определены проблемы в развитии с учетом тенденций рынка. Это позволило сформулировать рекомендации по повышению эффективности управления финансами организации.

Ключевые слова: страхование, страховые премии, эффективность, виды страхования.

Развитая рыночная экономика предполагает высокую долю услуг в ВВП. Особое место в сфере услуг занимает страхование. Страхование относится к тем услугам, которые касаются как физических, так и юридических лиц. У любого успешного предприятия застраховано имущество и ответственность. Физические лица зачастую попадают под процедуры обязательного страхования, например в случае обладания транспортными средствами. С другой стороны все чаще население осознает необходимость страхования собственного жизни и здоровья, что так же способствует развитию страхового рынка.

В этих условиях для страховых компаний важно вовремя реагировать на запросы рынка и оптимизировать свою коммерческую деятельность, с целью повышения ее эффективности.

Управление – это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации. Суть управления состоит в оптимальном использовании ресурсов (земли, труда, капитала) для достижения поставленных целей [1].

По мере усложнения производства управление превратилось в особую категорию, вовлекая все больше и больше участников. В управлении деятельностью предприятия присутствуют две стороны:

управляющие и управляемые. Взаимодействие субъектов и объектов посредством управляющих воздействий и обратной связи позволяет целенаправленно управлять всесторонней деятельностью предприятия [2].

Проанализируем эффективность управления страховой деятельностью на примере предприятия ПАО СК «Росгосстрах». Данная организация является головной компанией группы «Росгосстрах», страховщика с крупнейшей в России агентской сетью, специализирующегося на оказании физлицам страховых услуг среднего ценового диапазона.

ПАО СК «Росгосстрах» ведет свою историю с 1921 года. 86,9% акций страховщика находятся в собственности отечественных инвесторов. Государство владеет блокирующим пакетом акций – 13,1%. В группу компаний «Росгосстрах» входит одноименное публичное акционерное общество, ООО «Росгосстрах», СК «Росгосстрах-Жизнь», ООО «Росгосстрах-Медицина» (ОМС), а также группа компаний «Капитал Страхование».

Страховщик обладает крупнейшей филиальной сетью, представленной более 2000 офисов по всей России. Численность работников организации достигает 60000 человек, среди которых 40000 страховых агентов. Всего страховыми продуктами компа-

ний пользуются более 17 миллионов человек [3].

На конец 2018 года произошло значительное сокращение действующих договоров страхования ОСАГО (см. таблица). Добровольное страхование сократилось в целом на 2616080 единиц, а обязательное страхование на 3345475 единиц [4]. Это может быть связано с тем, что на рынке России присутствуют компании, которые

предлагают более выгодные услуги страхования своим клиентам. Однако, ПАО СК «Росгосстрах» как системообразующая компания, по-прежнему, остается лидером на рынке имущественного страхования физических лиц, обеспечивая страховыми продуктами население удаленных территорий РФ, где является единственным проводником страховой защиты.

Таблица 1. Действующие договоры страхования ОСАГО

Вид страхования	Действовало на начало года		Действовало на конец года	
	Количество, единиц	Страховая сумма, тыс. руб.	Количество, единиц	Страховая сумма, тыс. руб.
Добровольное страхование	19 104 108	1 537 330 227 635	16 488 028	1 402 223 707 124
личное	3 834 082	4 154 279 300	1 721 538	3 180 342 275
имущественное	4 718 185	12 305 759 986	7 854 205	11 457 770 213
ответственности	1 557 927	646 194 539	1 263 846	499 646 712
Обязательное страхование	8 993 914	1 520 223 993 810	5 648 439	1 387 085 947 924
В т.ч. автогражданской ответственности	8 949 852	4 129 005 270	5 603 662	4 991 704 945

Кроме того, оценка финансовых показателей свидетельствует, что за 3 последних года произошло значительное сокращение страховых премий. С 2015 по 2016 год данный показатель понизился на 54314161 тыс. руб., а с 2016 по 2017 год произошло сокращение на 88391735 тыс. руб.

При этом в 2018 году произошло сокращение услуг страхования на 1131179 тыс. руб. Услуги КАСКО возросли на 171677 тыс. руб., это может быть связано с тем, что люди хотят дополнительно защитить свой автомобиль этим добровольным видом страхования, или же берут автомобиль в кредит и данный вид страхования является обязательным на время погашения кредита.

Страхования от несчастных случаев имеет отрицательную динамику что связано со снижением покупательной способности и это приводит к сокращению расходов населения на услуги, без которых можно обойтись. В то же время добровольное медицинское страхование возросло на 86 109 тыс. руб. Можно сказать, что компания «Росгосстрах» готова предложить своим клиентам достаточно выгодные полисы ДМС, благодаря которым

можно проходить бесплатное лечение во многих клиниках России.

По проведенному анализу предлагаемых видов страхования, компания «Росгосстрах» за 2017 год показала прирост добровольного страхования граждан. Особенность данного вида страхования – возможность оформления полиса удаленно или в любом подразделении или агентстве организации. Такая возможность достигается за счет использования системы фронт-офиса.

Однако прежде чем полис начнет действовать, необходимо получить оплату от клиента. Специфика программы учета в главном офисе организации требует, прежде всего, ввести договор в информационную базу, а затем прикрепить документ оплаты. Слабым местом является функция, когда мы получаем оплату от клиента, поскольку фактически в этот момент полис вступает в силу. Поскольку количество оформленных полисов за день может достигать несколько тысяч, цена ошибки при вводе может быть велика.

Данную проблему можно решить следующим образом:

1. Ежедневно составлять акт-отчет по проданным полисам подразделения. В от-

чет включать только оплаченные и выданные полисы.

2. Переложить обязанности по переносу данных на одного сотрудника-оператора, который будет ежедневно заносить данные в базу. Таким образом, это не будет замедлять процессы продажи.

3. Оплата будет поступать также по актам и привязываться к соответствующим документам в базе.

Еще одной проблемой, требующей решения является процесс урегулирования убытка. Если оценить процесс со стороны клиента, то видно, что принимает участие во многих функциях, которые могут сильно растянуться по времени. Это может создать серьезные неудобства клиентам компании. Клиентская база крайне важна, поскольку по статистике, полученной из годового отчета, значительная часть дого-

воров является пролонгацией предыдущих. Поэтому необходимо организовать службу урегулирования убытков, которая бы действовала по принципу «одного окна». То есть за клиентом закреплялся сотрудник, который полностью вел клиента до момента получения компенсации.

Итогом такого улучшения станет повышение привлекательности компании для повторного обращения клиента за страховыми услугами и увеличение общей прибыли компании от страховых услуг.

Подводя итог можно сказать, что главной целью деятельности любого коммерческого предприятия является максимизация прибыли. Применение предложенных нами мероприятий позволит ПАО «Росгосстрах» увеличить собственную прибыль и закрепить свои позиции на рынке страховых услуг.

Библиографический список

1. Мексон М.Х., Альберт М, Хедоури Ф. Основы менеджмента. Издательство: Вильямс 3-е издание, 2017. – 672 с.
2. Бунеева, Р. И. Коммерческая деятельность. Организация и управление. – М.: Феникс, 2015. – 368 с.
3. Половцева, Ф. П. Коммерческая деятельность. – М.: РГГУ, 2016. – 248 с.
4. О компании ПАО «Росгосстрах» [Электронный ресурс] URL: <https://www.rgs.ru/about/information/index.wbp> (дата обращения: 04.03.2019).
5. Официальные документы ПАО «Росгосстрах». Отчет [Электронный ресурс] URL: https://www.rgs.ru/upload/iblock/c6d/godovoy-otchet-pao-sk-rosgosstrakh-za-2017_2018.05.23.pdf (дата обращения: 13.3.2019).

IMPROVING THE EFFICIENCY OF THE MANAGEMENT OF THE INSURANCE ORGANIZATION

N.A. Korobkova, *candidate of economic sciences, associate professor*

A.N. Sorokina, *student*

Penza state university of architecture and construction
(Russia, Penza)

Abstract. *The article substantiates the economic importance of insurance in the modern economy. Analyzes the activities of the insurance company IC Rosgosstrakh PJSC, which allowed to assess its activities over the past 3 years. Revealed trends in the indicators of commercial activity of the company and identified problems in development, taking into account market trends. This made it possible to formulate recommendations for improving the effectiveness of the organization's finances.*

Keywords: *insurance, insurance premiums, efficiency, types of insurance.*