Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Санкт-петербургский торгово-экономический институт

Кафедра финансов, денежного обращения и кредита

Реферат

по дисциплине «Страхование» на тему

Критерии выбора страховщика

Выполнила: Шкарина М. В.

Проверила: Лимонина И.Г.

УЭФ, 256 гр.

Санкт- Петербург

2010

Содержание:

Введение

Как выбрать лучшую страховую компанию

Показатели надежности страховой компании

Другие факторы, которые влияют на выбор страховой компании

Заключение

Список литературы

Введение

Страхование в России имеет давнюю и богатую историю, уходящую своими корнями в далекое прошлое. В Москве насчитывалось немало страховых компаний, зона интересов которых была довольно велика и выходила далеко за границы Московской губернии. Подразделения и представительства их успешно работали не только в центральной части России, но и в отдаленных окраинах: Закавказье, Прибалтике, Средней Азии, Сибири.

Страхование в России было насущной потребностью столичных промышленных королей, обладающих финансовыми связями с отдаленными регионами, где для них велась добыча сырья или сбыт готовой продукции. Среди известных исторических личностей, владельцев страховых полисов, упоминают Голицыных, Хитрово, Родзянко, Ростовых. Московским страховым обществом была застрахована в свое время усадьба Александра Блока в Шахматово, усадьба А. Рейнбота, а также здание ресторана Прага.

Страхование в России развивается поступательными темпами, - страховой рынок демонстрирует прирост в объеме 20-25% в год. По итогам 2007 года эксперты в качестве объема страхового рынка называли сумму в 20 млрд. долларов. При этом они отмечали невысокий уровень проникновения страховых услуг в жизнь среднестатистического россиянина и, как следствие, существенный потенциал для дальнейшего развития страхования в России.

Исследования российского страхового рынка показали, что наибольшее число клиентов страховых компаний являются жителями либо экономическими агентами наиболее развитых регионов страны, таких как Москва и Московская область, Санкт-Петербург, Краснодарский край, Свердловская и Челябинская области, республики Башкорстан и Татарстан, Нижегородская и Ростовская области. Пока что интерес к страхованию в России проявляют, в основном, люди обеспеченные и наиболее прогрессивные руководители предприятий.

Интерес населения к страхованию в России в разрезе страховых продуктов также является поводом для размышлений. Некоторые из услуг страховщиков пользуются довольно высоким спросом: это, в первую очередь, ОСАГО и добровольное медицинское страхование. ОСАГО в силу закона является обязательным видом страхования в России, а добровольное медицинское страхование довольно часто уже входит в гарантированный работодателем соцпакет, а не представляет собой прямой выбор гражданина. Корпоративное страхование имущества и полисы КАСКО не столь востребованы, - у этих

направлений существуют резервы для дальнейшего роста.

На данный момент официально существует около 1200 компаний, занимающихся вопросами страхования. Число страховых компаний уменьшается со временем, так как постоянно идет процесс их слияния или прекращения деятельности, вследствие чего лицензия на страховую деятельность отзывается. Для сравнения, в 1996 году на страховом рынке присутствовало около 3500 компаний.

Как выбрать лучшую страховую компанию

Для начала стоить определиться, что же значит "наилучшая" страховая компания.

Возможно, та, у которой самая низкая стоимость страхования, которая ближе всего расположена к дому или офису, у которой самый красивый и большой офис или может та, у которой филиал в каждом поселке, или, может, самая лучшая – это самая надежная компания? Каждый потенциальный клиент страховой компании должен сам определиться с этим понятием.

Критерии выбора страховой компании

Итак, выбор компании по стоимости страхования. Сразу стоит отметить, что самый низкий страховой тариф не является хорошим показателем и ориентиром при выборе компании. Ведь, по сути, тариф состоит из двух частей – затрат, необходимых на выполнение обязательств (страховое возмещение), и затрат страховой компании на деятельность. Если тариф заведомо занижен, то это означает, что компания или не платит своим сотрудникам зарплату, или заранее не рассчитывает выплачивать возмещение от ущерба. Первое время компания будет выплачивать возмещение за счет поступивших страховых премий, потом берется за резервы, а потом денег не будет и компания – банкрот. Также не редко встречается ситуация, когда за заниженными тарифами кроется большое количество ограничений и исключений, согласно которых страховщик откажет в выплате возмещения. Существуют также такие виды страхования, где страховой тариф един для всех, независимо от политики страховой компании (например, ОСАГО), тогда такой ориентир выбора компании представляется совсем неактуальным.

Далее стоит обратить внимание на выбор компании в зависимости от территориального положения. Если компания находиться в пяти минутах ходьбы от дома или офиса и удобно туда заглядывать после работы – это еще не говорит о том, что компания сможет обеспечить страховую выплату в результате страхового случая. А тем более, если главный офис находиться где-то на окраине или в спальном районе, или вообще в труднодоступном месте, так это вряд ли производит хорошее впечатление. Также не заслуживает доверия компания, у которой офис в виде маленькой однокомнатной квартиры в жилом доме, без вывески у парадного входа со штатом в одного или двух сотрудников.

Учитывая все вышесказанное можно считать объективным ориентиром в выборе страховой компании ее надежность, то, что по истечении срока договора, компания выплатит свои обязательства, а в результате наступления страхового случая произведет выплату в минимальные сроки с предоставлением наиболее качественного обслуживания. Но как узнать и определиться с компанией, если их на рынке более 400?

Показатели надежности страховой компании

Итак, первым ориентиром должен служить показатель открытости компании. Насколько она афиширует свою деятельность, своих владельцев, свои финансовые показатели, условия страхования и т.д. Показателем открытости является существование сайта в Интернете (тут круг поиска компании сужается, ведь свой сайт с доступной и качественной информацией имеют не многие, их не больше 100). На странице компании можно практически узнать всю информацию, начиная от даты создания, собственниках, заканчивая финансовыми показателями, списком филиалов и графиком работы. Следует убедиться, есть ли у компании свидетельство о регистрации и необходимые лицензии на страховую деятельность (все страховые компании обязаны проходить процедуру регистрации в Государственной комиссии по регулированию рынков финансовых услуг).

Следующим критерием отбора стоит назвать надежность страховой компании. Это понятие очень обширное и достойно огромного внимания. Ведь для того, чтобы определить надежность компании, нужно очень детально изучить ее финансовые показатели, размер уставного фонда, объем страховых резервов, уровень выплат и т.п. Помочь в этом могут рейтинги, которые производят и публикуют независимые специальные агентства. Они анализируют все вышеупомянутые показатели и делают выводы, составляя рейтинги в зависимости от показателей, сферы страхования, вида страховых услуг и т.д. Однако доверять им на 100% тоже нельзя, ведь все могут ошибаться, и не всегда такие рейтинги бывают такими уж и объективными. Ведь чаще всего они основываются на данных, которые предоставляет сама страховая компания и по ее же заказу, а тут и надо полагаться на добросовестность и честность страховщика. К тому же, рейтинги присваиваются за показатели прошедших периодов и не отображают современную ситуацию в компании. При выборе страховой компании обязательно нужно учитывать самые крупные рейтинги страховых компаний, в частности самым известным является рейтинговое агенство Эксперт РА. Нужно выбирать страховую компанию с рейтингом не ниже "Высокий уровень надежности".

Рейтинговая шкала:

A++ Исключительно высокий уровень надежности

A+ Очень высокий уровень надежности

A Высокий уровень надежности

B++ Приемлемый уровень надежности

B+ Достаточный уровень надежности

B Удовлетворительный уровень надежности

C++ Низкий уровень надежности

C+Очень низкий уровень надежности (преддефолтный)

C Неудовлетворительный уровень надежности (выборочный дефолт)

D Технический дефолт

E Банкротство. Отзыв лицензии или ликвидация

Существуют также международные рейтинговые агентства, которые анализируют финансовое состояние компании и присваивают соответствующий рейтинг раз в год с прогнозом на будущее. Компании, которые прошли международное рейтингование имеют ряд преимуществ, поскольку являются привлекательными как для инвесторов, так и для потенциальных клиентов.

Все же, главным показателем надежности страховой компании можно считать ее платежеспособность, то есть размер свободных средств страховщика должен быть равен размеру принятых обязательств по договорам страхования.

По итогам 2009 г 84 страховщиков показали чистый убыток, а 527 имели чистую прибыль.

В 1-м полугодии 2010 г 497 страховщиков имели чистую прибыль.

ТОП-15 самых прибыльных страховщиков за 1 полугодие 2010 г, тыс. руб.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Краткое наименование | 6 мес. 2010 год | 2009 год | 6 мес. 2009 г |
| 1 | СОГАЗ | 3781957 | 4208864 | 3019549 |
| 2 | ООО Росгосстрах | 1793391 | 319541 | 570575 |
| 3 | Страховая группа МСК | 1313937 | 3124 | 1768 |
| 4 | Ингосстрах | 1308742 | 1615098 | 1764239 |
| 5 | Русский Стандарт Страхование | 1173236 | 810008 | 473286 |
| 6 | РЕСО-Гарантия | 945571 | 2390464 | 1885381 |
| 7 | ЦЮРИХ. Ритейл | 889701 | -421699 | 533673 |
| 8 | Капитал Страхование | 837851 | 1718909 | 770708 |
| 9 | АИГ ЛАЙФ | 700504 | 1489375 | 104604 |
| 10 | Военно-страховая компания | 636313 | 1016554 | 664375 |
| 11 | Транснефть | 565557 | 813842 | 615834 |
| 12 | Дженерали ППФ страхование жизни | 484996 | 1906738 | 1177206 |
| 13 | ВТБ Страхование | 417138 | 428071 | 200103 |
| 14 | Оранта | 365038 | -431242 | 45240 |
| 15 | МАКС | 318544 | 326040 | 427729 |

компания рейтинг рынок клиент

В 1-м полугодии 2010 г 106 страховщиков показали чистый убыток.

ТОП-15 самых убыточных страховщиков за 1 полугодие 2010 г, тыс. руб.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Краткое наименование | 6 мес 2010 г | 2009 г | 6 мес 2009 г |
| 1 | ОАО Росгосстрах | -481293 | -28393574 | 1078161 |
| 2 | ИНТАЧ Страхование | -294367 | -826139 | -487714 |
| 3 | УРАЛСИБ | -258371 | -564900 | 19376 |
| 4 | Ренессанс Жизнь | -253105 | -388987 | -211801 |
| 5 | ЭРГО Жизнь | -177619 | -154904 | -99767 |
| 6 | ЭРГО Русь | -155281 | -163699 | -36193 |
| 7 | СИФ Лайф | -127496 | -165136 | -53127 |
| 8 | ОСЖ Россия | -114564 | -187176 | -185870 |
| 9 | Энергетическая СК | -103352 | -155093 | -66854 |
| 10 | КРК - Страхование | -91792 | -23961 | 1081 |
| 11 | Первая СК | -76229 | 32219 | -299438 |
| 12 | ШЕКСНА-М | -65705 | 60775 | 55651 |
| 13 | АТТА-СТРАХОВАНИЕ | -60284 | 63 | 788 |
| 14 | Кит Финанс Страхование | -60275 | -67791 | 11 |
| 15 | Регион | -59949 | 103567 | -62648 |

Немаловажным фактором, который влияет на надежность страховщика, является портфель страховых услуг – то количество программ страхования, на которое у него есть лицензии и которые активно работают на рынке. Чем их больше – тем лучше. Поскольку, тогда портфель является сбалансированным и в случае провала одного направления, компания сможет выжить за счет других.

Другие факторы, которые влияют на выбор страховой компании

Существует ряд других важных факторов, которые влияют на выбор страховой компании. Например, партнеры, с которыми работает страховщик. Во-первых – банки, поскольку страховые компании размещают свои средства на счетах в банках, важным будет узнать, с какими именно учреждениями страховая сотрудничает, не являются ли они проблемными и можно ли им доверять. Во-вторых – партнеры по перестрахованию. Ведь страховая компания не может самостоятельно покрывать особо крупные риски, а сотрудничает с компаниями-перестраховщиками, поэтому важно узнать известность и надежность этих компаний.

Также особое внимание стоит обратить на филиальную сеть страховщика, ведь страховой случай с вами может произойти где угодно, а наличие развитой сети офисов с квалифицированными сотрудниками поможет вам быстрее решить проблему.

Необходимо учитывать условия договора страхования, а именно: объем ответственности страховой компании, перечень рисков, которые покрывает договор и исключения, на которое покрытие не распространяется, наличие и величина франшизы, сроки и условия рассмотрения страховых случаев, а также порядок получения страхового возмещения. Без этой информации выбор страховой компании будет не то что сложным, а практически невозможным.

И наконец, то, что будет сопровождать Вас в течение всего срока действия договора страхования и имеет огромное значение – это сервис страховой компании. Ведь сейчас, когда конкуренция огромная, привлечь клиентов только выгодными тарифами невозможно, сервис играет решающую роль. Компания должна уделять внимание каждому посетителю, вежливо, качественно и быстро отвечать на все интересующие вопросы клиента. Особенно важным сервис становиться в процессе урегулирования убытков – как быстро страховая реагирует на страховой случай, как она решает эту проблему, в какие сроки и при каких условиях выплачивает возмещение и многое другое имеет большое влияние на отношение клиента к страховой компании и возможное дальнейшее его удержание. Помочь с этой информацией вам могут отзывы уже существующих потребителей услуг компании – это могут быть впечатления ваших знакомых, или незнакомых людей, которые они оставляют на различных форумах в Интернете.

При проведении опроса жителей РФ, были выявлены характеристики страховой компании, которые являются для основными при выборе страховщика.

По результатам опроса видно, что для большинства клиентов российских страховых компаний наиболее важным является то, насколько быстро осуществляются выплаты в случае наступления страхового случая, время существования компании на рынке, а также стоимость её услуг. Для получения наиболее объективной информации о качестве работы той или иной страховой компании половина респондентов учитывает рекомендации и мнения своих друзей и близких. Для трети опрошенных людей важным оказался уровень обслуживания. Его оценивают, в первую очередь, по работе агентов компании: насколько они дружелюбны, приветливы. Очевидно, россияне постепенно стали осознавать, что сервис является важным показателем качества услуг, который иногда оказывается более значимым, чем их стоимость.

Около трети респондентов отметили, что обращаются в государственные страховые компании. Те, кто отдаёт предпочтение российским организациям, составляют несколько меньшую долю. Что касается иностранных фирм, то к ним доверие россиян невелико: только 3% респондентов указали, что предпочтут отечественной компании зарубежную. Скорее всего, это те люди, которые не экономят на обслуживании и сервисе, свободны от советских стереотипов мышления, которые до сих пор оказывают ощутимое влияние на выбор большинства наших соотечественников.

По данным рейтинга, составленного агентством «Эксперт РА» первые 3 места занимают:

1. Группа Росгосстрах A++
2. Группа РОСНО A++
3. Группа СОГАЗ A++
4. А составленный на основе данных агентства «Эксперт РА» и отзывов о страховых компаниях «народный» рейтинг страховых компаний, опубликованный на другом сайте, показывает совершенно иную каритину:

1. Ингосстрах

2. РЕСО-Гарантия

3. Intouch (Интач Страхование)

 4. РОСНО

5. ОРАНТА Страхование

6. Согласие

7. ЖАСО

8. Прогресс-Гарант

9. АльфаСтрахование

10. УралСиб

Как видно из данного рейтинга «Росгосстрах» не вошел даже в первую десятку страховых компаний, из-за огромного количества негативных отзывов.

Однако проведенный опрос россиян и опубликованный на третьем сайте показывает, что при необходимости воспользоваться какой-нибудь страховой услугой (например, застраховать квартиру, машину, приобрести медицинскую страховку), в какую из нижеперечисленных страховых компаний обращаются в первую, вторую и третью очередь:

По результатам исследования видно, что при возникновении необходимости приобрести страховку, большая часть респондентов, в первую очередь, обратится в компанию «Росгосстрах» (43%). Около 19% опрошенных указали, что во вторую очередь будут рассматривать компанию «РОСНО». Третье место по числу обращений, как в первую, так и во вторую очередь занимает «Ингосстрах» (10% и 17% соответственно). Также в пятёрку лидеров вошли компании «Спасские ворота» и «Ренессанс страхование». Остальные компании набрали незначительное число голосов респондентов.

Заключение

Острая конкуренция, имеющая место на рынке страхования в России, изменила критерии в отношении выбора страховой компании. На первый план вышли качество обслуживания и репутация страховщика. Цена полиса перестала играть решающую роль в выборе. Страхователи стали более требовательными к качеству обслуживания и процессам урегулирования выплат по страховым случаям. Однако стандарты качества рынка страхования в России находятся пока в стадии формирования.

Возможно, в ближайшем будущем Правительством будет утверждена концепция развития страхования в России. Согласно прогнозам экспертов, к 2012 году ожидается почти троекратный рост расходов россиян на страхование. Компании-участники страхового рынка возлагают на концепцию Минфина серьезные ожидания, поскольку она должна определить направления, по которым отрасль будет развиваться в ближайшие годы, а также процедуру надзора над деятельностью страховых компаний. Согласно прогнозу Минфина, к 2012 году картина страхования в России будет довольно масштабной – порядка 15 тыс. рублей в год расходов на страхование среднестатистическим гражданином. На сегодняшний день эта сумма равна 5 тыс. рублей. Предполагается, что около 65% всех расходов будут относиться к обязательному страхованию.

Рынок страхования в России существенно вырос в 2003-2006 гг., период формирования среднего класса в стране, которому потребовались страховые услуги. Очередного всплеска интереса к страховым услугам следует ожидать при переходе среднего класса на иной, более высокий уровень. По мнению экспертов, это произойдет лет через восемь

Список литературы:

1. Шахов В. В. Страхование: Учебник для вузов. – М.: КРОНУС, 2009