

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет»
(национальный исследовательский университет)
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Логистика и экономика торговли»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
к.э.н., доцент

_____ А.Б. Левина
_____ 2017 г.

Специфика коммерческой деятельности на рынке страховых услуг на примере
САО ЭРГО

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ–38.03.06.2017.115.ПЗ ВКР

Руководитель,
д.э.н., профессор
_____ М.В. Лысенко
_____ 2017г.

Автор работы
студент группы ЭУ-420
_____ Н.Е. Курячий
_____ 2017 г.

Нормоконтролёр,
старший преподаватель
_____ Ю.С. Якунина
_____ 2017г.

Челябинск 2017

АННОТАЦИЯ

Специфика коммерческой деятельности на рынке страховых услуг на примере САО ЭРГО г. Челябинск – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ - 420, 2017. – 76 с., 6 ил., 15 табл., библиографический список – 47 наим.

Цель работы – проведение комплексного анализа коммерческой деятельности на рынке страховых услуг на примере САО ЭРГО и разработка мероприятий по ее совершенствованию.

Объектом исследования страховое акционерное общество ЭРГО г. Челябинск.

В выпускной квалификационной работе раскрыты теоретические основы совершенствования коммерческой на рынке страховых услуг и методические основы анализа коммерческой деятельности страхового предприятия.

Проведен анализ основных направлений и показателей деятельности страхового акционерного общества ЭРГО г. Челябинск: анализ финансово-экономических показателей, видов страховых услуг, уровня коммерческой деятельности компании.

Предложены мероприятия по совершенствованию коммерческой деятельности страхового акционерного общества ЭРГО г. Челябинск, просчитана экономическая эффективность внедрения данных мероприятий.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА РЫНКЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ.....	8
1.1. Понятие и сущность коммерческой деятельности на рынке услуг....	8
1.2. Обзор рынка страховых услуг в РФ и Челябинской области.....	15
1.3. Особенности коммерческой деятельности на рынке страховых услуг в РФ и за рубежом.....	21
2. АНАЛИЗ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ САО «ЭРГО»	29
2.1. Общая характеристика предприятия САО «ЭРГО»	29
2.2. Оценка организации коммерческой деятельности САО «ЭРГО»	33
2.3. Анализ основных показателей деятельности САО «ЭРГО»	46
3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ САО «ЭРГО»	54
3.1. Разработка рекомендаций по оптимизации коммерческой деятельности САО «ЭРГО»	54
3.2. Реализация мероприятий по совершенствованию коммерческой деятельности САО «ЭРГО»	58
3.3. Оценка эффективности разработанных рекомендаций САО «ЭРГО»	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	69
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	73

ВВЕДЕНИЕ

Составным элементом рынка современной национальной экономики нашей страны является страховой рынок. Его появление порождено необходимостью обеспечения общества (населения, хозяйствующих субъектов и других организаций, и институтов) в защите от случайных опасностей и угроз. Страховой рынок представляет собой обособленную часть рыночной экономики, основными субъектами отношений которого выступают: производители-продавцы страховых услуг (страховщики), потребители (страхователи) и многочисленные посредники, между которыми возникают финансовые (страховые) отношения по поводу купли-продажи и предложения на него.

В условиях рынка деятельность страховой организации подразделяется на два вида: страховую и коммерческую.

Страховая деятельность имеет целью предоставление страховой защиты нуждающимся в ней юридическим и физическим лицам. Целью коммерческой деятельности страховщика является получение прибыли.

Для любого предприятия, осуществляющего коммерческую деятельность, главной целью всегда остается прибыль, и как следствие постоянный поиск и применение различных способов удержания существующих позиций на рынке и увеличения уровня продаж.

Грамотное управление коммерческой деятельностью является основным направлением в руководстве любым предприятием. При анализе и изучении коммерческой деятельности предприятия очень важно обратить особое внимание на ту сферу деятельности, которая взаимодействует непосредственно с покупателем, с рынком, с денежно-товарным обменом в условиях сложившейся конкуренции на существующем рынке. От руководства предприятия требуется адекватная, и главное своевременная реакция на любое изменение рыночной ситуации. В дальнейшем это будет способствовать стабильному положению торгового предприятия на рынке.

Особо важным аспектом является ориентированность на покупателя, его желания и возможности.

Стремительное развитие высоких технологий в последнее десятилетие позволило стать глобальной компьютерной сети Интернет одним из самых популярных инструментов для ведения коммерческой деятельности, стимулирования продаж, расширения рынка, увеличения доверия клиента и поддержания имиджа компании. Глобальная сеть Интернет стала «площадкой», способом электронные продажи товаров и услуг компании, и открыла новые возможности для предприятий торговли и производства. Благодаря сети Интернет компания может с помощью профессионально организованной коммерческой деятельности не только получить или укрепить известность и репутацию своего бренда, но и успешно и эффективно развить продажи во внутренних рынках страны и выйти на международный рынок.

Коммерческая деятельность страховой компании отличается от коммерческой деятельности предприятий торговли, производственных предприятий, отсутствием производственной инфраструктуры, а также созданием инфраструктуры сферы потребления, поэтому требует повышенного внимания со стороны управленцев и собственников страховой компании, что и обосновывает актуальность выпускной квалификационной работы.

Объект выпускной квалификационной работы – предприятие САО ЭРГО.

Предмет выпускной квалификационной работы – специфика коммерческой деятельности на рынке страховых услуг в современных условиях.

Цель выпускной квалификационной работы – провести исследование организации и разработать мероприятия по совершенствованию коммерческой деятельности предприятия на рынке страховых услуг.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретические и методические основы коммерциализации страховых услуг;
- провести анализ основных показателей деятельности САО ЭРГО;

- осуществить оценку организации коммерческой деятельности САО ЭРГО;
- произвести разработку рекомендаций по организации коммерческой деятельности САО «ЭРГО» и оценить их эффективность.

При выполнении выпускной квалификационной работы были использованы такие методы исследования, как анализ, синтез, индукция, дедукция, сравнение, группировки, абстрагирование, методы экономического анализа.

При написании выпускной квалификационной работы были использованы нормативно-правовые акты РФ; учебники, монографии отечественных и зарубежных авторов; материалы периодических изданий; финансовая отчетность САО ЭРГО.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА РЫНКЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

1.1. Понятие и сущность коммерческой деятельности на рынке страховых услуг

Коммерческая деятельность – это комплекс приемов и методов, обеспечивающих максимальную выгодность любой торговой операции для каждого из партнеров при учете интересов конечного потребителя [19, с. 101].

В процессе коммерческой деятельности организации, занимающиеся предпринимательством, изучают спрос населения и рынок сбыта товаров или услуг, определяют потребность в них, выявляют источники поступления и поставщиков товаров, устанавливают с ними хозяйственные связи, ведут оптовую и розничную торговлю, занимаются рекламно-информационной деятельностью. Кроме того, проводится кропотливая работа по формированию ассортимента и управлению товарными запасами, оказанию торговых услуг. Все эти операции взаимосвязаны между собой и выполняются в определенной последовательности.

В осуществлении коммерческой деятельности главную роль играет организация. Организация – согласование, координация персонала предприятия для решения задачи и достижения поставленных целей [6, с. 58].

Организация коммерческой деятельности предприятия связана с экономикой предприятия – анализом, планированием, оценкой коммерческой деятельности в целом и отдельных ее процессов; с коммерческим правом-формированием хозяйственно-коммерческих связей в сфере товарного обращения, заключением и исполнением коммерческих договоров; с маркетингом, в силу однородности целей, – получением прибыли и удовлетворением потребительских запросов покупателей, но проведение отдельных маркетинговых мероприятий не достигает того эффекта, который заложен в его комплексе с организацией коммерческой

деятельности; менеджментом – раскрытием потенциальных возможностей предприятия с ориентацией на трудовой коллектив для достижения поставленных целей в коммерческой деятельности; с информатикой – учетом и обработкой товаропотоков с помощью компьютеров); со специальными дисциплинами коммерческого товароведения и экспертизы [4, с. 25].

Коммерческая деятельность – особый вид деятельности, связанный с реализацией товаров, от которой зависят конечные результаты торгового предприятия. Основными участниками коммерческой деятельности являются не только предпринимательские структуры, но и потребители. Это утверждение основано на том, что для предпринимателей важнейшим фактором при заключении сделок является доход (экономическая выгода), а для потребителей выгодой является нужный ему товар (услуга), если он в большей степени удовлетворяет его потребности (потребительские интересы). Занимаясь коммерческой деятельностью, следует помнить о следующих условиях ее осуществления [3, с. 14].

Для осуществления коммерческой деятельности необходимы следующие условия [19, с. 172]:

- для выполнения торговой сделки необходимо две и более стороны;
- каждая сторона должна владеть чем-то, что представляет интерес для другой стороны;
- стороны должны быть способны осуществлять коммуникацию и доставку товара;
- абсолютная свобода в принятии предложений;
- у каждой стороны должна быть желание иметь дело с другой стороной.

Требования экономических законов отображаются в принципах коммерческой деятельности любого предприятия. Принципы коммерческой деятельности носят, как правило, общий характер и применяются в зависимости от механизмов, которые могут позволить их использовать. Для удобства применения в

подразделениях предприятия они конкретизируются в правилах, инструкциях, нормах.

Объектами коммерческой деятельности выступают товары и услуги. Объединение товаров и услуг формирует потребительский рынок. Капитал, материально-техническая база и информационное обеспечение является основой коммерческой деятельности, а коммерческие процессы, связанные с доведением товаров до целевых рынков; товарно-денежный обмен; контрактные обязательства; торгово-коммерческие сделки – функциями [13, с. 31].

Структура коммерческой службы зависит от выполнения функций организации, от ассортимента предлагаемых услуг, от количества покупателей. Задачи, стоящие перед коммерческими службами организации:

- на основе маркетинговых исследований формируются выгодные отношения с поставщиками и оптовыми покупателями;
- укрепление роли договоров;
- автоматизация операций, связанных с заключением и исполнением договоров, управления товарными запасами и другое;
- установление долгосрочных связей с поставщиками.

Коммерческая деятельность формируется из следующих этапов:

- анализ покупательского спроса;
- установления коммерческих связей с поставщиками;
- ведение расчетов с поставщиками за предоставленные услуги;
- учет и контроль [11, с. 35].

Важнейшим элементом коммерческой деятельности является сбытовая коммерческая работа. Сбыт – это процесс реализации услуг с целью превращения услуг в деньги и удовлетворения запросов потребителей.

Предприятие достигает конечной цели, только продав услугу и получив прибыль, таким образом, затраченный капитал, принимая денежную форму, начинает свой кругооборот.

С планирования видов предоставленных услуг и сбыта данных услуг начинается сбытовая коммерческая деятельность. Установление коммерческих связей с конечными потребителями является неотъемлемой частью сбытовой коммерческой деятельности. Оперативно-сбытовая работа является не менее важной и включает в себя:

- разработка графиков предоставления услуг;
- предоставление услуг покупателям;
- контроль за выполнением услуг;
- контроль за платежеспособностью клиентов [20, с. 98].

Сбыту услуг должны предшествовать маркетинговые исследования, предполагающие изучение рынка, в том числе потребителей и конкурентов, сегментацию и выбор целевого рынка, разработку коммуникационной политики. Ориентация сбытовой коммерческой деятельности на концепцию маркетинга внесла значительные изменения в организацию сбыта [32, с. 21].

Экономическая свобода субъектов деловых отношений, при которой могут существовать коммерческие отношения, предполагает:

- умение управлять финансами;
- ориентации максимальную прибыль для складывающихся условиях;
- способов капитализации прибыли;
- способность принимать коммерческие риски;
- создание организационных структур коммерческой деятельности, способных приспособливаться к изменяющимся условиям;
- восприимчивость к изменениям в потребностях рынка;
- равенство партнеров [18, с. 44].

В то же время нельзя считать экономической свободой в коммерческой деятельности полную независимость от интересов и действий субъектов рынка, поскольку в ряде случаев для достижения каких-либо стратегических целей бывает необходим компромисс с деловыми партнерами. Кроме того, свобода

коммерческих взаимоотношений может ограничиваться условиями внешней среды, коммерческой тайной и другими объективными факторами.

Коммерческую деятельность организации может рассматривать как систему, поскольку ее свойственны все системные признаки:

1. Взаимодействуя друг с другом элементы коммерческой деятельности (договоры, сделки, продажа, обмен, перепродажа, распределение, потребление, продвижение, информация), обеспечивают единство цели, то есть коммерческую направленность деятельности.

2. Характерным признаком является системная целостность, так как элементы коммерческой деятельности образуют связи.

3. Образование коммерческой системы, в следствии упорядоченности элементов коммерческой деятельности.

4. Элементы коммерческой деятельности в совокупности обладают интегративными свойствами. В рамках подсистем задействованы коммерческие процессы и операции, обеспечивающие количественные и качественные изменения. Поступающие в обращение, а затем уходящие товарно-материальные потоки в потреблении становятся объектами продажи, т. е. связаны с обменом услуг на деньги [24, с. 58] (рисунок 1.1).

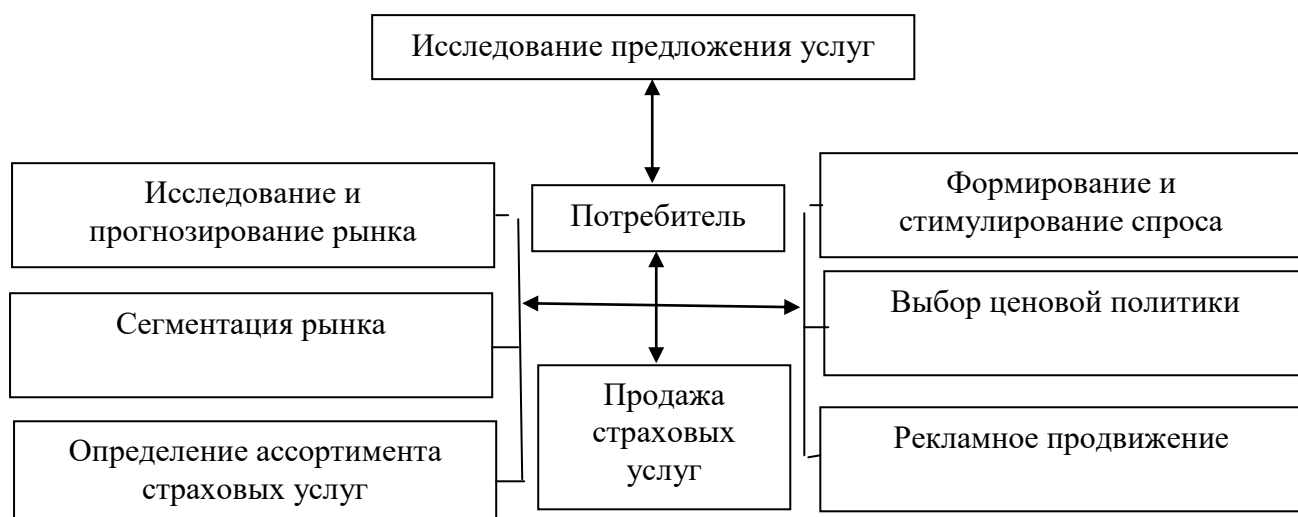


Рисунок 1.1 – Комплекс задач коммерческой деятельности на рынке страховых услуг

Исходя из целей, определяемых своеобразием предприятия по предоставлению услуг и внешних факторов среды, система коммерческой деятельности выполняет определенные функции [26, с. 10].

Потребители в современных условиях являются полноправными участниками коммерческой деятельности, ее регуляторами. Таким образом, важнейшим субъектом деловых отношений между поставщиками услуг и розничным звеном является именно потребитель (рисунок 1.2). Для функционирования системы коммерческой деятельности необходимы финансовые, материальные, трудовые и технические ресурсы, а также экономическое, информационное и организационное обеспечение.

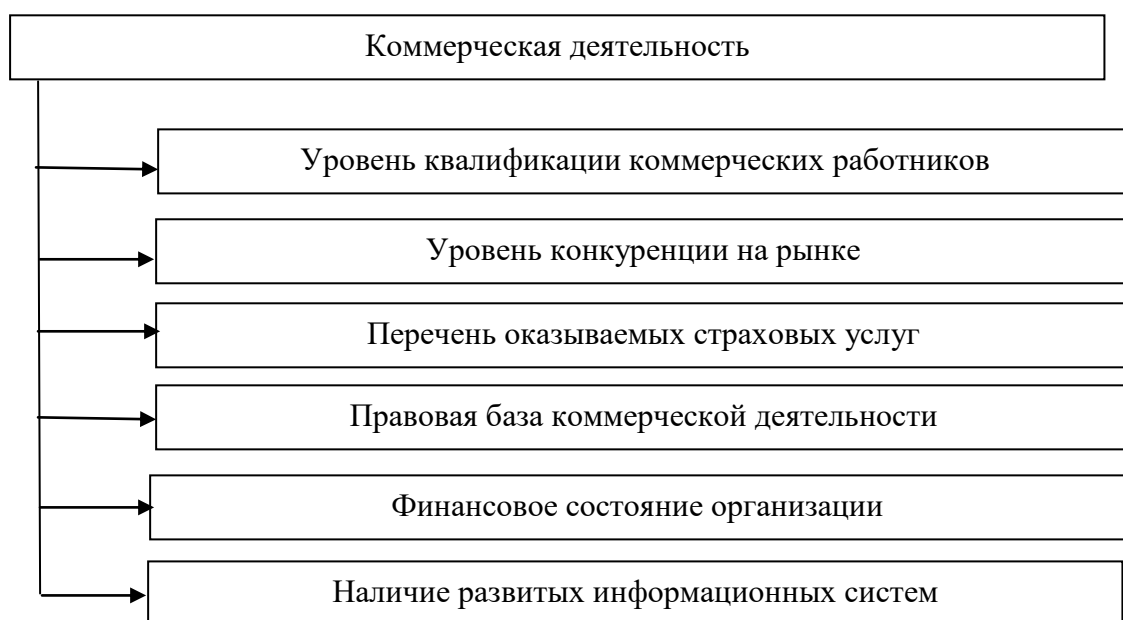


Рисунок 1.2 – Факторы, влияющие на коммерческую деятельность страховых компаний

Страховой рынок – это формирование системы различных экономических отношений, в результате осуществления которых происходит формирование спроса и предложения на различные страховые услуги, а основным объектом торговли (или коммерции) выступает страховая защита [25].

Успешное действие страховщика на страховом рынке определяется тем, насколько он верно оценивает сложившуюся конъюнктуру. Она формируется целым рядом факторов: экономической и рискованной ситуацией в стране, страховыми тарифами, конкурентной борьбой и др.

В этих условиях особая роль отводится организации страховщиком своей коммерческой деятельности, которая должна осуществляться комплексно, т. е. вопросы организации и управления всей страховой кампанией должны быть направлены на оказание таких услуг и предоставлены в количествах, которые соответствуют потенциальному спросу [25].

Основными функциями коммерческой деятельности в страховании является процесс формирования спроса на различные страховые услуги и удовлетворение различных страховых интересов.

Формирование спроса – это целенаправленное воздействие на потенциальных покупателей с целью доведения существующего спроса до желаемого, приближающегося к уровню предложения данной страховой услуги (реклама, организационные мероприятия, дифференциация страховых тарифов, сочетание страховых услуг с другими формами обслуживания).

Удовлетворение страховых интересов предполагает высокий организационный уровень работы всех подразделений страховщика, безупречное обслуживание клиента [35].

Коммерческая деятельность страховщика опирается на следующие принципы:

- изучение конъюнктуры страхового рынка;
- сегментация страхового рынка (выделение областей личного и имущественного страхования);
- формирование портфеля (ассортимента) страховых услуг в соответствии со спросом потребителей;
- гибкое реагирование на запросы страхователей;
- инновация (постоянное совершенствование, приспособление страховых услуг к требованиям рынка) [35].

Изложенные принципы определяют задачи службы коммерческого отдела страховой компании:

- определение (выявление) рынка страховых услуг;
- анализ и прогнозирование конъюнктуры страхового рынка;
- изучение потенциальных возможностей компаний-конкурентов [37, с. 25].

Коммерческая деятельность страховых компаний в условиях рыночной экономики должна осуществляться на основе маркетинговых исследований. При этом необходимо ориентироваться на интересы конечного потребителя, иначе невозможно рассчитывать на успешный коммерческий результат. Одновременно следует учитывать и то, что на коммерческую деятельность оказывают прямое или косвенное влияние многие факторы [9, с. 12].

Деятельность страховых компаний не происходит самостоятельно, она управляется людьми. Упорядочение коммерческих процессов, взаимодействие работников участвующих в этих процессах, согласие и координация действий являются основной задачей коммерческой деятельности [35].

При осуществлении коммерческой деятельности страховые компании должны: соблюдать действующее законодательство; принимать коммерческие решения, позволяющие получить прибыль, необходимую для развития их деятельности; повышать качество обслуживания покупателей страховых услуг.

1.2. Обзор рынка страховых услуг в РФ и Челябинской области

Несмотря на то, что страховой рынок является весьма подвижной и динамично развивающейся структурой, региональные рынки страхования нельзя считать эффективными финансовыми инструментами. В первую очередь это вызвано серьезным отставанием в развитии страхования в регионах, отсутствием должных правовых, социальных, экономических и институциональных предпосылок для дальнейшего развития и стремительного роста данного рынка.

Свидетельством этого является плотность страхования в регионах, которая напрямую зависит от развития конкретного региона РФ [45].

Региональная структура отличается своей неравномерностью. Так, например, Центральный ФО собирает более 55% страховых премий (рисунок 1.3), на долю выплат приходится более 45% от общего числа выплат в стране. Далее расположен Приволжский ФО с объемом страховых премий около 12%. Такой большой разрыв определяет высокий уровень неравномерности при распределении страховых премий.

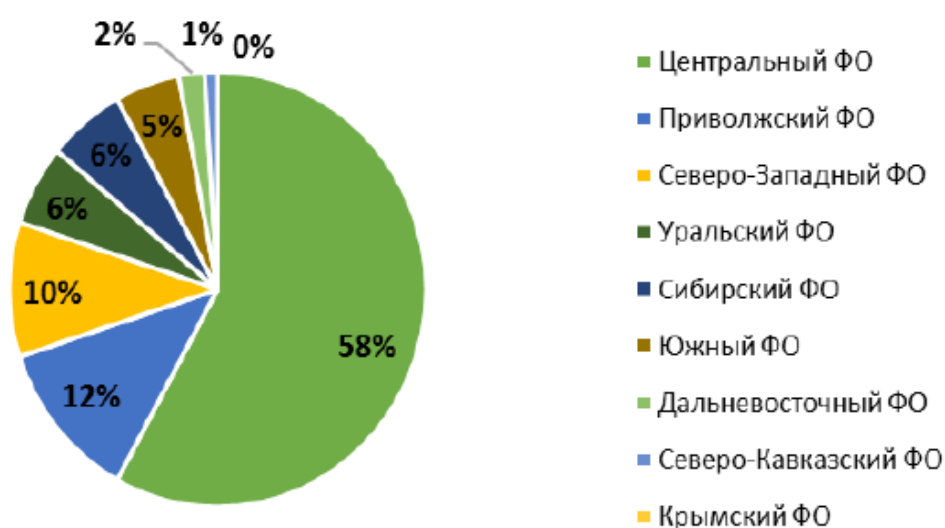


Рисунок 1.3 – Распределение страховых премий по регионам [45]

Таким образом, становится очевидно, что страховая деятельность в Российской Федерации сосредоточена в центральных районах страны, которые уже традиционно отличаются высоким уровнем деловой активности. Причем основные финансовые потоки концентрируются в столице.

В настоящее время наметилась тенденция по созданию крупными страховыми компаниями разветвленной филиальной сети. «Ведущие компании на рынке обгоняют своих конкурентов в регионах по таким показателям, как сумма уставного капитала, количество агентов и местных отделений, размер страховых резервов и т. д. Поэтому достаточно часто штат филиала крупного страховщика

формируется за счет коллектива региональных компаний. Их преимуществами является опыт работы на соответствующем рынке, а также уже сформированная клиентская база» [45].

Рассмотрим развитие регионального рынка в 2016 году на примере Челябинской области.

В целом по стране драйверами страхового рынка по сборам, кроме ОСАГО, стали страхование имущества физлиц и страхование жизни. Челябинский рынок поддержал эту тенденцию только отчасти. Так, за 2016 год сборы по ОСАГО составили 4,1 млрд. руб., что на 43% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года; темп роста сборов по этому продукту практически совпадает с общероссийским (+46,5%). В сегменте страхования жизни сборы составили 1,2 млрд. рублей, однако темп роста оказался почти вдвое выше общероссийского – 34% против 18%. В сегменте страхования имущества физических лиц рынок Челябинской области показал рост всего на 3% до 377 млн. рублей, в то время как по стране рост оказался в пять раз выше и составил почти 16%, и это, пожалуй, то направление, которое не оправдало ожиданий челябинских страховщиков. В регионе на 10% увеличились сборы по добровольному медицинскому страхованию. В сегменте обязательного страхования гражданской ответственности перевозчиков сборы увеличились на 18,6%; для сравнения, в целом по стране сборы снизились почти на 11%. Ожидаемо снизились сборы челябинских страховщиков по автомобильному страхованию КАСКО (-28,5%) и страхованию от несчастных случаев и болезней (30%). Оба этих сегмента напрямую зависят от банковского кредитования, объемы которого из-за экономической ситуации в стране заметно снизились [45].

Одно из важных законодательных нововведений, оказавших влияние на потребителей страховых услуг, самих страховщиков и страховой рынок в целом, – это перемены, коснувшиеся рынка ОСАГО. Причем они имели как положительный, так и отрицательный тренд. Положительный, в том числе и для потребителей, – это повышение ЦБ РФ более чем в три раза лимита выплат по

жизни и здоровью пострадавших в ДТП и изменение порядка выплат. Для рынка и страховщиков повышение базовых тарифов и, как следствие, сборов позволило на какой-то период стабилизировать ситуацию с ОСАГО, которая в прошлом году была на грани полного коллапса. Впрочем, возникла она не в одночасье, и о том, что такое может произойти, страховщики предупреждали в течение нескольких последних лет. Негатив же в том, что в связи с увеличившимися лимитами страхового покрытия уже в октябре темп роста выплат по страховым случаям в ОСАГО превысил темп роста сборов. Расчет выплат производится на основании Единых справочников, которые регулярно корректируются с учетом изменения стоимости запасных частей. Закономерно, что чем больше страховых случаев будет урегулировано с новым страховым покрытием, тем больше будут выплаты. И постепенно на рынке ОСАГО мы снова придем к ситуации прошлого года. То есть вопрос ОСАГО так до конца и не закрыт. Вместе с тем, возможность приобрести полис через интернет сделало эту услугу немного удобней и доступней для граждан.

Еще одно нововведение на страховом рынке – под эгидой Российского союза автостраховщиков запущена работа Бюро страховых историй, которая позволит применить индивидуальный подход к клиенту при формировании тарифа КАСКО. В некоторых видах корпоративного страхования (в частности, страхование складских помещений и торгово-материальных ценностей) наметилась тенденция более консолидированного подхода серьезных страховщиков к оценке качества рисков.

На страховой рынок в 2016 году негативно повлияла в целом экономическая ситуация в стране. Финансовые специалисты, прогнозируя ситуацию год назад, отмечали, что 2016 год будет сложным, кризис будет только усугубляться, ведь страховой рынок, как и другие финансовые инструменты, зависит в целом от экономики. К сожалению, прогнозы оправдались. Более того, за этот год значимых изменений в лучшую сторону в экономике не произошло. Страховой рынок сегодня переживает глубокую рецессию, и для сохранения рентабельности

бизнеса необходимо сосредоточиться на улучшении качества страхового портфеля [45].

Итоги 2017 год для страхового рынка также будут неутешительными. В настоящее время уже усиливается концентрация рынка, все большая доля сборов премий приходится на крупные федеральные компании, при этом в целом объемы страхования снижаются. Ужесточается конкуренция за рентабельные виды страхования. В то же время и сход страховых компаний с рынка продолжается – это связано с усилением надзора со стороны ЦБ РФ за финансовой деятельностью страховщиков: в последнее время государство проводит политику по очищению рынка от недобросовестных и финансово неустойчивых компаний, и этот тренд, можно отнести к разряду положительных, так как повышает доверие к страховому рынку со стороны бизнеса и граждан.

Конечно, страховщики ждут и позитивных перемен, рассчитывают, что страхование будет более востребовано нашими гражданами, и будет восприниматься ими как действенный способ надежной защиты своих финансовых рисков. В связи с увеличением страхового покрытия будут расти выплаты в ОСАГО. В корпоративном страховании рост сборов ожидать не приходится, причина все та же – экономическая ситуация в стране, снижение кредитования. Предприятия будут пытаться экономить, в том числе, и на страховании. Что касается обязательных видов, то из-за снижения базовых тарифов в опасных производственных объектах, сборы также заметно снизятся. Притом, что на фоне общего роста техногенных катастроф ожидается увеличение аварийности.

В сложившихся экономических условиях у крупных компаний есть все шансы для усиления позиции на страховом рынке Челябинской области. В кризис страхователи отдадут предпочтение надежным, устойчивым компаниям, с хорошей репутацией, поэтому компании будут работать над качеством предоставляемых услуг – это и клиентский сервис, и урегулирование убытков, и повышение технологичности. При этом ориентироваться в работе страховщики

будут не на долю рынка, а в первую очередь, – на качество страхового портфеля, прибыль и репутацию компании [45].

Как уже отмечалось, страхование является эффективным инструментом концентрации и вовлечения в хозяйственную деятельность средств корпоративных организаций и частных лиц, оказывающих стабилизирующее воздействие на экономику. В промышленно развитых странах отношение к рынку страхования определяется как к стратегическому сектору экономики и мощному фактору положительного воздействия на нее. Сам процесс страхования является важным элементом экономической среды. Социальная сторона страховых процессов оказывает влияние на повышение уровня жизни населения за счет обеспечения надежной страховой защиты. Именно страхование в его развитых формах повышает инвестиционный потенциал и способствует увеличению богатства нации, что особенно актуально для российской экономики в условиях кризиса. Страховой рынок является одним из наиболее динамичных сегментов экономики и потенциально способен стать важнейшей частью ее финансово-инвестиционного механизма.

К одному из перспективных факторов дальнейшего развития российского страхового рынка можно отнести формирование и развитие его региональных локальных составляющих. Локальные региональные рынки являются важнейшей частью экономики государства и ее необходимым элементом и имеют определяющее значение для создания национального страхового рынка России [35].

К числу специфических российских проблем страхового рынка РФ вообще и страхового рынка Челябинской области в частности относятся:

- сравнительно слабая капитализация большинства компаний;
- недостаточность страховых резервов и сопутствующее этому чрезмерное стремление к монополизации секторов российского страхового рынка;
- использование административных рычагов.

Поэтому остро стоит необходимость выявления потенциальных ресурсов развития региональных локальных страховых рынков. На наш взгляд, это – внутренние ресурсы страховых компаний, предоставляющих услуги страхования на региональном локальном рынке, и административные ресурсы.

1.3. Особенности коммерческой деятельности на рынке страховых услуг в РФ и за рубежом

На данном этапе развития происходит существенное возрастание роли коммерческой деятельности на рынке страховых услуг, значительно расширяет сферу страховых услуг и развитие альтернатив социальному страхованию.

Международный аспект страховой защиты направлен на устранение национальных отличий в законодательстве стран и унификации средств защиты интересов хозяйствующих субъектов, с одной стороны, и разработку таких юридических норм, которые обеспечивают страховщикам наличие достаточных финансовых гарантий, с другой стороны [34, с. 61].

В современном мире, который характеризуются динамическими изменениями, инновационными процессами, международной конкуренцией, постоянным ростом требований потребителей к качеству и скорости предоставления услуг привел к изменению коммерческой деятельности страхового рынка и обусловил необходимость усовершенствования ведения страхового дела с целью приспособления к требованиям бизнес-среды.

В связи с этим, коммерческая деятельность на мировом рынке страхования представляет собой процесс стирания законодательных и экономических барьеров между национальными страховыми хозяйствами, происходящий под влиянием изменений в мировой экономике, и имеет в качестве конечной цели формирование глобального страхового пространства [30, с. 15].

В современной экономике рынок страховых услуг выполняет чрезвычайно важную роль. Во-первых, при его участии происходит перераспределение рисков

в мировом масштабе. Во-вторых, создаются условия для повышения уровня социальной защиты населения при существенном снижении финансовой нагрузки на государственный и местные бюджеты. В-третьих, создаются значимые инвестиционные ресурсы, как в рамках национальных экономик, так и в международном масштабе. В результате, рынок страховых услуг способствует интеграции национальных экономик в систему мирового хозяйства и активизирует процессы глобализации [27, с. 25].

Современный страховой рынок позволяет домохозяйствам и корпорациям жить и работать в стабильной обстановке. Решая экономические задачи по обеспечению передачи рисков и возмещению убытков, он способствует финансовой стабильности субъектов хозяйствования, мобилизации их сбережений, а также эффективному распределению капитала [29, с. 101].

В развитых странах (в частности, в Германии), где в силу особенностей ведения бизнеса, предприятие, не застраховавшее риски, не может работать, так как с ним не будут сотрудничать его деловые партнеры. Там страховые компании имеют возможность оказывать давление на страхователя и стимулировать его к проведению превенции. Отказываясь принять риск на страхование, или увеличивая страховые тарифы, они тем самым принуждают страхователя принять меры, снижающие риск, отказаться от опасной деятельности, заменить устаревшее оборудование, повысить экологическую безопасность и т.п. Тем самым коммерческая деятельность страховых компаний способствует повышению безопасности производственной деятельности, охране труда, охране окружающей среды и защите интересов потребителей [31, с. 36].

Немаловажным, является еще один аспект роли страхования, как крупнейшего владельца информации, которая может стать серьезной товарной продукцией страховщиков, например, статистические сведения о цикличности и социально-экономической оценкой последствий природных катастроф и техногенных аварий. Например, государственная политика обеспечения безопасности в Нидерландах, Великобритании, Германия и в некоторых других высокоразвитых

странах ЕС в конце 80-х годов прошлого столетия стала строиться на концепции приемлемого, или допустимого (для общества и природы) риска как в технических (технологических), так и в природных системах, которая сменила концепцию «абсолютной надежности» [28, с. 61] (таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Оценка Allianz Group и WWF по ожидаемой продолжительности жизни населения в ближайшие 10 лет

Рейтинг	Страна	оба пола	муж.	жен.	м. ранг	ж. ранг
1	Япония	83,7	80,5	86,8	7	1
2	Швейцария	83,1	80,0	86,1	1	6
3	Сингапур	83,0	80,0	85,0	10	2
4	Австралия	82,8	80,9	84,8	3	7
5	Испания	82,8	80,1	85,5	9	3
6	Исландия	82,7	81,2	84,1	2	10
7	Италия	82,7	80,5	84,8	6	8
8	Израиль	82,5	80,6	84,3	5	9
9	Франция	82,4	79,4	85,4	4	5
10	Швеция	82,4	80,7	84,0	16	12

По оценке Allianz Group и WWF, изменение климата в Европе может способствовать продлению жизни пожилых людей, поскольку зимы становятся мягче, но также может стать дополнительным бременем для медицинского страхования и пенсионного страхования. Другие ожидаемые эффекты глобального потепления могут быть связаны с претензиями о снижении объемов продаж, с ущербом здоровью от теплового стресса для клиентов и сотрудников, ущербом для автотранспорта, задержками пассажирских рейсов, а также с загрязнением окружающей среды в результате наводнений [38, с. 44]. По нашему мнению, это не только повлечет рост интереса субъектов хозяйствования к страхованию, но и будет стимулом к повышению ответственности страхового бизнеса.

В европейских странах в ходе постепенного становления и развития региональной интеграции, гармонизации страхового законодательства и образования единого валютного пространства защита имущественных интересов

разобщенных хозяйств, подверженных высокой степени риска, была возможна в основном с помощью механизма страхования, прошедшего в своем формировании ряд этапов – начиная от античного и средневекового, заканчивая современными видами страхования. Всеобщая тяга к страхованию в Западной Европе исторически объяснялась тем, что оно рассматривалось как единственный эффективный способ защиты от вероятного ущерба. Это создало благоприятные условия для повышения коммерческих предложений страховых компаний, охватывающего различные слои европейского общества и проникающего во все сферы экономической и общественной жизни. Европейское страхование вносило значимый вклад в экономическое процветание стран, создавая условия для свободы хозяйственной деятельности и предпринимательства.

Европейский страховой рынок является одним из крупнейших в мире – на него в 2016 году приходилось 32% мирового объема страховых платежей (на Северную Америку – 31%, Азию – 30%, Океанию и Африку – 3%, Латинскую Америку и страны Карибского бассейна – 3%) [40, с. 50].

По договорам страхования жизни в 2016 году населению ЕС выплачено около 649 млрд. евро, что включает выплаты, связанные с накоплениями, пенсиями, травмами и летальными исходами [40, с. 50].

В сегменте рискового страхования страховые возмещения за 2016 год составили более 222 млрд. евро, в т.ч. около 101 млрд. евро по автострахованию, около 101 млрд. евро по добровольному медицинскому страхованию и более 53 млрд. евро по имуществу [40, с. 50].

В условиях рыночной экономики, когда прямое государственное влияние во многих социальных областях минимально, а необходимость социальных гарантий чрезвычайно велика, эти функции переданы государством страховым компаниям: минимум обеспечивается обязательными видами, а все остальное – посредством заключения договоров добровольного страхования. В наибольшей степени это относится к медицинскому страхованию, так как среди других видов страхования

ему в наибольшей мере присуща социальная роль, на его основе в развитых странах строится вся система здравоохранения [40, с. 51].

Если рассматривать именно коммерческую деятельность страховых компаний, то европейскими страховщиками инвестировано в 2016 году в мировую экономику более 9,8 трлн. Евро (на 1,4% больше чем в 2015 году), что составляет 61% ВВП стран-членов ЕС. Изменения в общем инвестиционном портфеле в основном обусловлено тенденциями в экономике, так как на инвестиционные фонды компаний по страхованию жизни приходится более 80% от общей суммы. Инвестиционный портфель долговых ценных бумаг с фиксированным доходом составляет 48% активов, далее следуют акции и другие ценные бумаги (32%), а на кредиты приходится 8%. Великобритания, Франция и Германия являются наиболее важными рынками, поскольку они совокупно составляют более 70% (в 2015 году доля этих стран составляла 60%) инвестиций всех европейских страховщиков жизни [40, с. 51].

В последнее десятилетие размер брутто премий в Европе ежегодно увеличивался в среднем на 1-3%. В 2016 году Европейский страховой рынок составил 1 200 млрд. евро страховых платежей, что 1,3% больше чем в 2014 году. Структура рынка следующая: на страхование жизни приходится 61%, на имущественное страхование и страхование от несчастного случая – 29% и на медицинское страхование – 10%.

В 2016 году средняя премия на душу населения в Европе по страхованию жизни составила 1 223 евро, по медицинскому страхованию – 207 евро и по иным видам рискованного страхования – 574 евро. Наихудший показатель менее 20 евро продемонстрировали Турция и Румыния, а наилучший – свыше 3500 евро в Финляндии, Швейцарии и Лихтенштейне.

В целом по Европе в 2016 году страховые платежи по отношению к ВВП снизились до 7,4%. Это соотношение значительно варьируется от страны к стране (от 1,3% в Турции и до 13,3% в Нидерландах) [25].

Страховщики как в РФ, так и в зарубежных странах продают свою продукцию либо непосредственно, либо через различные каналы дистрибуции, из которых наиболее известным являются брокеры, агенты и банкострахование. Распределение страховых продуктов значительно изменилась. Развитие технологий, таких как Интернет и мобильные телефоны, открыли новые каналы дистрибуции, поэтому все больше страховщиков, которые являются приверженцами многоканальной стратегии развития.

В сегменте страхования жизни банкострахование развивалось параллельно с корпоративным страхованием жизни. За последние десять лет и сегодня эти каналы являются основой дистрибуции во многих европейских странах. Агенты и брокеры также играют важную роль в аквизиции продуктов страхования жизни. Прямые продажи сотрудниками или дистанционная торговля менее эффективна на рынке страхования жизни, чем в рисковом сегменте [25].

На рынке рискового страхования страховщики в Европе опираются в основном на посредников (агентов и, в меньшей степени на брокеров), а также на прямые продажи сотрудников и дистанционную торговлю.

Практика развития страховых рынков ЕС показала, что страхование выступает не только экономическим стабилизатором рыночной экономики, но и социальным гарантом для конкретного индивида, корпорации или государства в целом. На Западе давно поняли, что страховой рынок не является синонимом рынка страховщиков, не сводится к нему, становление и развитие страхового института должно отвечать интересам всех участников страхового процесса [25].

Вывод по разделу один.

Коммерческая деятельность – это комплекс приемов и методов, обеспечивающих максимальную выгодность любой торговой операции для каждого из партнеров при учете интересов конечного потребителя. Страховой рынок – это формирование системы различных экономических отношений, в

результате осуществления которых происходит формирование спроса и предложения на различные страховые услуги, а основным объектом торговли (или коммерции) выступает страховая защита.

Основными функциями коммерческой деятельности в страховании является процесс формирования спроса на различные страховые услуги и удовлетворение различных страховых интересов.

Коммерческая деятельность страховщика опирается на следующие принципы: изучение конъюнктуры страхового рынка; сегментация страхового рынка; формирование портфеля (ассортимента) страховых услуг в соответствии со спросом потребителей; гибкое реагирование на запросы страхователей; инновация.

Страховая деятельность в Российской Федерации сосредоточена в центральных районах страны, которые уже традиционно отличаются высоким уровнем деловой активности. Причем основные финансовые потоки концентрируются в столице.

К одному из перспективных факторов дальнейшего развития российского страхового рынка можно отнести формирование и развитие его региональных локальных составляющих. Локальные региональные рынки являются важнейшей частью экономики государства и ее необходимым элементом и имеют определяющее значение для создания национального страхового рынка России.

К числу специфических российских проблем страхового рынка РФ вообще и страхового рынка Челябинской области в частности относятся: сравнительно слабая капитализация большинства компаний; недостаточность страховых резервов и сопутствующее этому чрезмерное стремление к монополизации секторов российского страхового рынка; использование административных рычагов.

Поэтому остро стоит необходимость выявления потенциальных ресурсов развития региональных локальных страховых рынков. На наш взгляд, это –

внутренние ресурсы страховых компаний, предоставляющих услуги страхования на региональном локальном рынке, и административные ресурсы.

Страховщики как в РФ, так и в зарубежных странах продают свою продукцию либо непосредственно, либо через различные каналы дистрибуции, из которых наиболее известным являются брокеры, агенты и банкострахование. Распределение страховых продуктов значительно изменилось. Развитие технологий, таких как Интернет и мобильные телефоны, открыли новые каналы дистрибуции, поэтому все больше страховщиков, которые являются приверженцами многоканальной стратегии развития.

2. АНАЛИЗ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ САО ЭРГО

2.1. Общая характеристика предприятия САО ЭРГО

САО «ERGO Русь» – страховая компания.

Страховая группа ERGO основана в 1997 году слиянием четырёх компаний DKV, D.A.S., Victoria (с 2010 – ERGO Victoria) и Hamburg-Mannheimer (с 2010 – ERGO). Представлена в 45 странах и имеет более 40 млн. клиентов. Собственный капитал компании составляет 3.9 млрд евро. Приоритетным сегментом являются предприятия малого и среднего бизнеса. Имеет рейтинг надёжности S&P – AA- Very Strong.

На территории РФ компания была основана в 1990 году и является первой негосударственной страховой компанией в РФ. В 1991 году получена лицензия №1 на право проведения страховой деятельности Министерства Финансов РСФСР. Уставный капитал составляет – 717 828 000 рублей. Компания ЭРГО представлена в 40 городах России и основная сфера деятельности это рисковое страхование. Так же является членом Всероссийского Союза Страховщиков (ВСС), Российского Союза Автостраховщиков (РСА), Национальной страховой гильдии (НСГ), Союз страховщиков Санкт-Петербурга и СЗО, Союза немецкой экономики в РФ, Ассоциации европейского бизнеса в РФ.

Главный офис находится в Санкт-Петербурге, по адресу пер. Кваренги, 4, откуда совершается управление и контроль филиалами по России.

Согласно Уставу основной целью создания и деятельности САО «ERGO» является извлечение прибыли путем осуществления предпринимательской деятельности.

Целью организации страхового дела является обеспечение защиты имущественных интересов физических и юридических лиц, Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований при наступлении страховых случаев.

Задачами организации страхового дела являются:

- проведение единой государственной политики в сфере страхования;
- установление принципов страхования и формирование механизмов страхования, обеспечивающих экономическую безопасность граждан и хозяйствующих субъектов на территории Российской Федерации.

Основной целью деятельности предприятия, как коммерческой организации, является получение прибыли. Предприятие самостоятельно планирует производственную деятельность своих органов, филиалов и представительств.

Челябинский филиал «ERGO Русь» располагается в центре города Челябинска на улице Пушкина 12, рядом с ТРК «Куба».

Территория включает в себя около 100 парковочных мест для сотрудников и клиентов, территорию для осмотра транспортных средств и непосредственно офисное здание с 20 кабинетами.

Вся деятельность Челябинского филиала ведется на территории Челябинской области.

К основным миссиям Челябинского филиала САО «ERGO Русь» можно отнести:

- укрепление своих позиций на Российском рынке страхования.
- попадание в топ-10 страховых компаний Челябинской области.

Основными видами деятельности предприятия являются осуществление добровольного и обязательного страхования, как в рублях, так и в иностранной валюте, любых имущественных интересов российских и иностранных юридических лиц и граждан. 40% деятельности предприятия на территории Челябинска занимает: осуществление страхования имущественных интересов физических и юридических лиц, а также их объединений; расширение страховой деятельности; перестраховочная деятельности; инвестиционная деятельность; консалтинговая деятельность; внешнеэкономическая деятельность; деятельность в качестве эксперта и аварийного комиссара.

На остальные 60% деятельности компании на территории Челябинска приходится ОСАГО и КАСКО.

Объекты страхования:

1. Объектами личного страхования могут быть имущественные интересы, связанные с:

– дожитием граждан до определенного возраста или срока, со смертью, с наступлением иных событий в жизни граждан (страхование жизни);

– причинением вреда жизни, здоровью граждан, оказанием им медицинских услуг (страхование от несчастных случаев и болезней, медицинское страхование);

2. Объектами имущественного страхования могут быть имущественные интересы, связанные, в частности, с:

– владением, пользованием и распоряжением имуществом (страхование имущества);

– обязанностью возместить причиненный другим лицам вред (страхование гражданской ответственности);

– осуществлением предпринимательской деятельности (страхование предпринимательских рисков);

3. Страхование противоправных интересов, а также интересов, которые не являются противоправными, но страхование которых запрещено законом, не допускается;

4. Если федеральным законом не установлено иное, допускается страхование объектов, относящихся к разным видам имущественного страхования и (или) личного страхования (комбинированное страхование);

5. На территории Российской Федерации страхование (за исключением перестрахования) интересов юридических лиц, а также физических лиц — резидентов Российской Федерации может осуществляться только страховщиками, имеющими лицензии, полученные в установленном настоящим законом порядке.

Для САО «ЭРГО» характерна линейная структура управления, представленная на рисунке 2.1.



Рисунок 2.1 – Организационная структура предприятия

На предприятии четко распределены полномочия и меры ответственности по каждой должности.

Директор следит за деятельностью предприятия, контролирует работы специалистов предприятия, работает с крупными клиентами, привлекает разовых рабочих, встречается с потенциальными крупными клиентами, работает с дебиторской задолженностью, ведет документооборот на предприятии.

Главный бухгалтер составляет формы бухгалтерской отчетности, работает с банками и налоговой службой, начисляет заработную плату.

Менеджеры обеспечивают предприятие заказами, контролируют и управляют дебиторской задолженностью, выдают готовые заказы, ищут новых клиентов.

Страховые агенты проводят осмотры транспортных средств, выдают полисы ОСАГО, так же занимаются непосредственным страхованием физических и юридических лиц.

В обязанности специалистов по работе с финансовыми институтами входит: сбор документов, ведение юридического дела, согласование различных договоров с финансовыми институтами, получение/установление лимитов кредитных

рисков, участие в совершенствовании типовых форм соглашений, регламентирующих предоставление/получение банковских продуктов и услуг

Подготовка презентаций, информационных и аналитических материалов, формирование базы данных

Персонал по работе с клиентами занимается рассмотрением жалоб клиентов, решением спорных ситуаций, конфликтов, а также помогает клиентам разобраться в различных вопросах, если таковые имеются.

В собственности организации имеется необходимое для нормального функционирования компании оборудование. Офисное помещение получены в аренду.

2.2. Оценка организации коммерческой деятельности САО «ЭРГО»

Для исследования системы организации коммерческой деятельности САО «ЭРГО» разделим процесс продвижения страхового продукта анализируемой компании на этапы, выделим действия, проводимые на каждом этапе, и конечные цели каждого этапа. Результат анализа приведен в табл. 2.1.

Таблица 2.1 – Этапы продвижения страховых продуктов

№ п/п	Этап	Проводимые действия	Цель
1	Установление максимально полную перечня индивидуальных особенностей страхового продукта	Анализ страхового продукта, составление перечня характеристик	Выявить все возможные характеристики
2	Выбор наиболее перспективной уникальной характеристики страхового продукта	Анализ характеристик продукта, сравнение его с аналогичными продуктами конкурирующих страховых компаний	Установить особую "ценность" страхового продукта для потребителя на основании какой-либо характеристики
3	Определение способа воздействия на потребителя	Сравнение всех возможных способов, выбор метода, разработка рекламных слоганов, терминов, визуальных образов	Определить перспективный способ донесения информации об уникальности страхового продукта до клиента

Далее проведем исследования каналов продаж, как основного показателя коммерческой деятельности САО «ЭРГО» (таблица 2.2).

Таблица 2.2 – Каналы и объемы продаж, тыс. руб.

№ п/п	Наименование канала продаж	2014 год	2015 год	2016 год
1	Прямые продажи в корпоративном секторе	2650000	2980000	2 250 000
1.1	опасные объекты	291500	327800	247500
1.2	строительный комплекс	397500	447000	337500
1.3	агропромышленный комплекс и пищевая промышленность	530000	596000	450000
1.4	оборонно-промышленный комплекс	662500	745000	562500
1.5	профессиональная ответственность	662500	745000	562500
1.6	банкострахование	106000	119200	90000
2	Конкурсные продажи	50215	78400	456200
3	Розничное страхование	103400	115469	567890
4	Продажи через партнеров	1542210	1875200	2100200
5	Нефинансовые посредники	55686	115231	495675
6	Лизинговые компании	4401511	5164300	5869965

1. Прямые продажи в корпоративном секторе.

Прямые продажи корпоративным клиентам формируют 50% портфеля в корпоративном сегменте, по итогам 2016 года сборы страховых премий по данному каналу превысили 2,2 млрд. руб. Сформирована вертикаль Исполнительных директоров по работе с ключевыми клиентами, соответствующих высоким стандартам работы с крупнейшими предприятиями. Проведены стратегические сессии в каждом регионе, направленные на оценку текущих позиций Компании на региональном рынке, а также перспектив развития страхования для каждой отрасли экономики.

1.1 Опасные объекты

САО «ЭРГО» продолжает занимать лидирующие позиции на данном страховом рынке (3 место и по сборам страховых премий, и по количеству заключенных договоров страхования). При этом доля САО «ЭРГО» по страхованию опасных объектов составила 11,2%.

Среди крупнейших страхователей Компании на протяжении нескольких лет остаются такие крупнейшие предприятия, как ОАО «КАУСТИК», ПАО «Омский каучук», ОАО «Щекиноазот», ОАО «Комбинат «Магнезит», ОАО «Амургаз», ОАО «Сясьский целлюлозно-бумажный комбинат», ФГБУ «Сурский гидроузел», ООО «Башнефть-Добыча». В 2016 г. нашими клиентами стали Центральный банк Российской Федерации, АО «Концерн Росэнергоатом».

В декабре 2016 года утверждены правила 178/2 «Страхования расходов по локализации и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, аварий и ответственности от воздействия пожара», что позволило расширить перечень страховых продуктов для владельцев опасных производственных объектов. Договор страхования позволяет сформировать резервы финансовых средств, для ликвидации последствий аварий. Наличие такого резерва является обязательным условием при эксплуатации ОПО на основании ст. 10 Федерального закона от 21.07.1997 № 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов».

1.2. Строительный комплекс

В 2016 году филиалы САО «ЭРГО» продолжали обеспечивать реальную страховую защиту при строительстве и реконструкции различных объектов.

В числе заключенных договоров промышленного строительства: комплексная замена гидроагрегатов с турбиной на Рыбинской ГЭС в ЯрослаЭРГОой области и строительство литейно-прокатного комплекса в Тульской области.

На объектах дорожной инфраструктуры продолжалось страхование СМР при реконструкции и капитальном ремонте участков автомобильных дорог в Иркутской, Пензенской, Калужской областях и Краснодарском крае.

К договорам со значительными страховыми суммами относятся договоры страхования СМР при строительстве многофункционального комплекса делового типа (5 звезд) в г. Владивостоке и строительстве многоквартирных жилых домов в г. Санкт-Петербурге.

САО «ЭРГО» обеспечило защиту ряда объектов культурного наследия России при ремонтно-реставрационных работах: Спасской, Угловой Арсенальной, Сенатской, Никольской, Троицкой и Средней Арсенальной башен Московского Кремля; воссоздании исторического облика Воскресенского Ново-Иерусалимского мужского монастыря Русской Православной Церкви в Московской области; строительстве второй очереди Государственного музея истории космонавтики имени КЗ. Циолковского в г. Калуге; реконструкции многофункционального студенческого комплекса Московской государственной консерватории имени П.И. Чайковского.

С 1 октября 2016 года вступили в силу изменения в 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты российской федерации». ЦБ РФ ужесточил требования к страховым организациям, тем самым ограничив их список.

САО «ЭРГО» единственная из ТОП-10 страховых компаний РФ сформировала центр компетенций по данному виду, организовала всесторонний андеррайтинг включающий в себя оценку: деловой репутации; маркетинговой составляющей; финансовой устойчивости; инженерных рисков. Действует совместная программа со Сбербанком по застройщикам, имеющим проектное финансирование.

1.3. Агропромышленный комплекс и пищевая промышленность

В 2016 году САО «ЭРГО» удалось подтвердить прочные позиции по страхованию предприятий АПК и пищевой промышленности, начать сотрудничество с ООО «Кока-Кола Эй-чбиси Евразия», Roust INC, АГК «Юг Руси» а также сохранить таких крупных партнеров, как АПХ «Мираторг», ОАО «Синергия», ЗАО «АВК «Эксима», ООО «Продимекс-Хол-динг», ООО «Русское зерно», ГК «Эфко».

1.4. Оборонно-промышленный комплекс

Традиционно САО «ЭРГО» остается одним из основных страховщиков предприятий отечественного оборонно-промышленного комплекса. Наиболее

востребованными являются услуги Компании по страхованию их имущества, грузов, транспорта, персонала, а также различных видов ответственности. В числе клиентов Компании: ОАО «Научно-производственная корпорация Уралвагонзавод», ОАО «Улан-Удэнский авиационный завод», ОАО «Роствертол», ОАО «КАМОВ», ОАО «Московский вертолетный завод им. МЛ. Миля», предприятия ОАО «Корпорация «Тактическое Ракетное Вооружение», ОАО «Концерн ПВО «Алмаз-Антей», ОАО «Концерн «Вега», ОАО «Концерн «Созвездие».

1.5. Профессиональная ответственность

В 2016 году САО «ЭРГО» более чем в два раза нарастила портфель по страхованию ответственности юридических лиц. Компания подтвердила репутацию лидера рынка по страхованию профессиональной ответственности за счет эффективного взаимодействия с профессиональными объединениями (более 70 партнеров – саморегулируемых организаций, ассоциаций, некоммерческих партнерств). В портфеле компании договоры страхования ответственности со строительными, проектными, изыскательскими организациями, оценщиками, нотариусами, риэлторами, предприятиями сферы безопасности, медицинскими учреждениями, субъектами внешнеэкономической деятельности.

Активно осваиваются новые сегменты рынка, риск-менеджмент хозяйственной деятельности которых предполагает страхование гражданской ответственности и ответственности за качество продукции: для предприятий авиастроения, военно-промышленного комплекса, торговых сетей, бизнес-центров, ресторанов, отелей САО «ЭРГО» предлагает комплексное страхование, учитывающее специфику рисков отрасли.

Среди крупнейших клиентов по страхованию ответственности отчетного АО «Дикси Юг», ОАО «НПК Уралвагонзавод», ОАО «ПМЗ», ОАО «Редуктор-ПМ», ОАО «РСК Миг», ОАО «Узга», АО «123 АРЗ», ОАО «218 АРЗ», АО «Восток Техникал Сервис», ООО «Линзма-стер», ООО «СТСЛогистикс

Складские Операции», ЗАО «Санкт-Петербургская Авиаремонтная Компания», ОАО «Санкт-Петербург Красный Октябрь», ОАО «УНПП Молния».

1.6. Банкострахование

В 2016 году в части банкострахования основной акцент был сделан на создание и предложение корпоративным клиентам Банков новых страховых продуктов, направленных на расширение продуктовой линейки, которую дополнительно Банки могут предложить своим Клиентам.

Одним из ключевых направлений развития банкострахования стало сотрудничество САО «ЭРГО» с новым для страхового рынка Страховым брокером Сбербанка, который за год своей работы вошел в топ-10 брокеров. Сотрудничество с Брокером позволило перейти на новый уровень взаимодействия с корпоративными клиентами: от страхования исключительно залогов и рисков, связанных с кредитованием – к комплексному страхованию имущественных рисков и персонала корпоративных клиентов.

Наиболее востребованным стал продукт по страхованию гражданской ответственности застройщиков перед дольщиками при проектном финансировании. Для Клиентов Банков были разработаны индивидуальные условия страхования.

В качестве дополнительной защиты от рисков, связанных с расходами на локализацию и ликвидацию чрезвычайных ситуаций, для клиентов Банков был адаптирован и внедрен для продаж сотрудниками Банков коробочный продукт по страхованию ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Для руководства и персонала корпоративных клиентов Банков был внедрен страховой продукт «Медицина без границ», позволяющий получить лечение наиболее опасных заболеваний в любой стране мира. Сотрудники Банков так же получили возможность оформлять полисы через WEB-интерфейс.

226 Банков-клиентов продолжили в 2016 году сотрудничество с САО «ЭРГО» по страхованию имущественных интересов и персонала Банков.

В сегменте страхования рисков Банков и корпоративных клиентов, САО «ЭРГО» зарекомендовала себя как надежного партнера, исполняющего свои

обязательства в полном объеме. Оперативность и высокое качество обслуживания достигнуто за счет профессиональной работы выделенной вертикали сотрудников по банкострахованию от Петропавловска-Камчатского до Калининграда, способных оперативно заключать и качественно сопровождать договоры страхования.

2. Конкурсные продажи.

САО «ЭРГО» является одним из лидеров на рынке конкурсных продаж страховых услуг. В 2016 году САО «ЭРГО» приняла участие в более чем 50% закупок страховых услуг, проводимых в Российской Федерации, и признана победителем в 48% от общего числа закупок, в которых принимала участие.

По итогам открытых конкурсов заключены государственные контракты с Верховным Судом России, Следственным комитетом РФ, Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, ФСБ России.

Компания признана победителем в конкурсах, проведенных органами власти субъектов Российской Федерации: Правительством Челябинской области, Ивановской областью, Ивановской областной Думой, Магаданской областной Думой, и рядом других.

Заключено более 130 государственных контрактов с территориальными органами МВД Российской Федерации в республиках Бурятия, Коми, Мордовия, Марий-Эл, Хакасия, в Амурской, Брянской, Кировской, Калужской, Кемеровской, Свердловской, Нижегородской, Челябинской, Мурманской, Магаданской, Омской, Липецкой, Тамбовской областях и в других субъектах России.

Наличие необходимых материальных ресурсов, опыта работы, деловой репутации, высокого уровня квалификации специалистов позволило заключить договоры страхования по итогам проведенных закупок с ведущими российскими компаниями, такими как:

ПАО «Сбербанк России», ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть», АО «Международный аэропорт Шереметьево», АО «Альянстрансатом», АО «Атомтехэнерго», АО «МОСОБЛЭНЕРГО», ПАО «Кубаньэнерго», АО «Красный октябрь» г. Санкт-Петербург, АО «Уральский завод гражданской

авиации», АО «НПК «Уралвагонзавод», ОАО «Тверской вагоностроительный завод», ОАО «Российская самолетостроительная корпорация «МиГ» и др.

По итогам конкурсных процедур САО «ЭРГО» оказывает страховые услуги предприятиям Холдинга «Вертолеты России»: АО «Московский вертолетный завод им. М.И. Миля», АО «Улан-Удэнский авиационный завод», АО «Камов», АО «ОДК-Пермские моторы», ПАО «Ростовский вертолетный производственный комплекс», и др.

3. Розничное страхование.

Результаты 2016 года прочно закрепили позиции САО «ЭРГО» в группе лидеров агентского рынка продаж, прошедший год можно считать итоговым в реализации стратегических задач.

Количество активных агентов, выбравших САО «ЭРГО» своим постоянным страховым партнером, выросло до 8500 человек, при этом количество Агентов, достигших уровня «продуктивности» по выработке увеличилось в два раза – сегодня это 30% действующей сети. Объем портфеля на одного агента САО «ЭРГО» сегодня – это более 1 млн. рублей в год, а средняя выработка в группе продуктивных агентов увеличилась почти в 5 раз.

Сегодня сборы агентской сети – это крупнейшая линия бизнеса САО «ЭРГО». Доля агентского канала продаж в общих сборах Компании составила 23% и 20% в структуре страхового портфеля. Темп роста сборов в 2016 году составил более 170%. Это лидирующий показатель среди основных бизнес-направлений Компании, существенно превышающий показатель общей динамики страхового рынка.

Основным приоритетом развития агентского канала является форвардный рост сборов при сохранении уровня рентабельности бизнеса. Поэтому главные усилия в 2016 году были направлены на развитие наиболее рентабельных видов страхования, обеспечивающих стабильный страховой портфель, высокий уровень доходности как для Компании, так и для страхового агента – автокаско, страхования имущества граждан, страхования граждан от несчастных случаев и

болезней. По всем стратегическим направлениям агентская сеть САО «ЭРГО» продолжает уверенно увеличивать свою рыночную долю на рынке агентских продаж РФ – за 2016 год она выросла в среднем по видам на 1 п.п.

Достижение таких существенных результатов стало возможным благодаря активному внедрению в 2016 году не только новых продуктов и страховых программ для агентов, но и изменениям в системе сопровождения и сервиса для агентов, которые упростили процессы взаимодействия агентов с Компанией по вопросам сдачи страховой документации и получения комиссионного вознаграждения.

3.1. Офисный канал продаж САО «ЭРГО»

2016 год стал новым рубежом в развитии офисного канала продаж САО «ЭРГО». Основные вызовы были связаны с задачей сохранения рентабельности канала продаж в условиях динамично меняющейся ситуации на рынке ОСАГО физических лиц. САО «ЭРГО» сохранил региональные офисы во всех регионах России, а продавцы достойно справились с задачами обслуживания существенно возросшего входящего потока клиентов, который в некоторых регионах увеличился в 10–15 раз за счет ухода с рынка других страховых компаний.

По итогам 2016 года общий объем страховых премий по договорам, заключенным с клиентами в офисах САО «ЭРГО» превысил 3,5 млрд, руб., доля офисных продаж в портфеле Компании составила 6% и по валовым сборам, и по структуре.

При этом на высоком уровне остались и показатели, характеризующие качество организации продаж в офисном канале – уровень продаж добровольных видов страхования составляет порядка 20% к новым договорам, заключаемым на входящем потоке, а уровень пролонгации находится стабильно на уровне 65%.

Отдельным направлением развития офисного канала продаж САО «ЭРГО» является внедрение концепции финансового супермаркета и расширение числа предлагаемых клиентам продуктов и услуг не только в сфере страхования. В 2016

году запущены партнерские проекты с банками и телекоммуникационными компаниями, в офисе САО «ЭРГО» можно оформить страховой продукт в кредит.

2016 год стал последним годом в цикле организации системной работы клиентских залов САО «ЭРГО», в 2016 году Компания запускает масштабный проект «перезагрузки», в рамках которого клиентские залы трансформируются в единую современную систему офисного обслуживания, построенную на наиболее эффективных технологиях организации продаж и сервиса для клиентов.

4. Продажи через партнеров.

По итогам 2016 года САО «ЭРГО» продолжает находиться среди лидеров российского рынка банкострахования. Несмотря на значительное снижение объемов кредитования и увеличение доли на рынке кэптивных страховых компаний, в 2016 году Компания не утратила своего положения и продолжает успешно реализовывать услуги комплексного ипотечного страхования, страхования заемщиков потребительских кредитов, коробочные страховые продукты, активно развивая партнерские отношения с отечественными и зарубежными кредитными организациями. Сборы Компании в данном сегменте по итогам 2016 года превысили 1,1 млрд, рублей.

Развитие и внедрение новых IT-решений в 2016 году позволило решить многие операционные вопросы взаимодействия с банками, что вместе с гибкой тарифной политикой и широкой продуктовой линейкой существенно повысило клиентоориентированность и конкурентоспособность Компании в данном сегменте. В 2016 году Компания продолжила работу над централизацией управления портфелем пролонгации, составляющим до 65% сборов САО «ЭРГО» по ипотечному страхованию. Благодаря централизации значительной части портфеля пролонгации удалось достичь роста бизнес-показателей на фоне снижения издержек. Продолжение работы над централизацией портфеля в 2016 году позволит достичь дальнейшего улучшения бизнес-показателей и, наряду с иными инициативами, позволит САО «ЭРГО» сохранить лидирующие позиции на рынке.

5. Нефинансовые посредники.

В 2016 году произошли существенные изменения в законодательстве по регулированию трудовой деятельности иностранных граждан на территории Российской Федерации. В связи с этим рынок добровольного медицинского страхования иностранных граждан показал максимальную динамику роста по сравнению с другими видами страхования, несмотря на текущую экономическую ситуацию в стране.

С 1 января вступили в силу поправки к Федеральному закону № 115-ФЗ от 25 июля 2002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» в рамках которого устанавливался новый порядок приема на работу иностранных граждан временно пребывающих в Российскую Федерацию с целью осуществления трудовой деятельности.

Одним из документов для получения патента или разрешения на работу стал полис добровольного медицинского страхования, гарантирующий иностранному гражданину оказание первичной медико-санитарной помощи и специализированной медицинской помощи в неотложной форме.

По итогам 2016 года САО «ЭРГО» удалось занять лидирующие позиции на рынке добровольного медицинского страхования трудовых мигрантов.

В период 2015 – 2016 гг. были запущены проекты по реализации полисов добровольного медицинского страхования с ФГУП «Почтой России», ФГУП «ПВС», ЗАО «Связной Логистика» (СВЯЗНОЙ), ЕМЦ в Санкт-Петербурге, ЕМЦ в МО, ГБУ «ММЦ».

Количество страховых полисов САО «ЭРГО» для трудовых мигрантов выросло на 311% от сборов 2015 года (282 млн. рублей). Сумма сборов САО «ЭРГО» по всем каналам продаж в 2016 году составила 880 млн. руб., было оформлено 523 686 договоров (с разным сроком страхования) со средней премией 1 680 руб., из них доля полисов оформленных на партнерском канале составила 82%.

В соответствии с данными размещенными на сайте Федеральной миграционной службы в 2016 году на территории Российской Федерации поставлено на миграционный учет 7,9 млн. иностранных граждан, из них получили патент 1,8 млн. Доля полисов по страхованию трудовых мигрантов САО «ЭРГО» в общем количестве оформленных патентов составила 29,3%.

б. Лизинговые компании.

САО «ЭРГО» с 2010 года сохраняет лидирующие позиции на рынке страхования лизинговых операций, что подтверждается дипломом рейтингового агентства «Эксперт РА» в номинации «Лидер в страховании лизинговых операций». Другая высокая оценка рынка – доверие со стороны федеральных и региональных лизинговых компаний, что является результатом многолетней работы с лидерами рынка, а также индивидуального подхода в работе с каждым партнером.

САО «ЭРГО» обеспечивает надежной страховой защитой проекты ведущих лизинговых компаний, включая такие, как: ЗАО «Сбербанк Лизинг», ЗАО «Европлан», ООО «Каркаде», ГК «Балтийский Лизинг», ООО «Альфа-Лизинг», ООО «РБ-Лизинг», ООО «Элемент Лизинг», ООО «Соллерс-Финанс» и многие другие.

САО «ЭРГО» предлагает партнерские программы и решения, ориентированные на специфику работы каждой лизинговой компании: проведение совместных акций с производителями и поставщиками оборудования, спецтехники проведение мониторинга имущества, передаваемого в лизинг; проведение оценки лизингополучателей; установка программного обеспечения, которое разработано для оптимизации процесса оформления договоров страхования силами сотрудников лизинговой компании

По результатам 2016 года САО «ЭРГО» сохранила свои лидерские позиции в сегменте страхования на площадках автодилеров благодаря внедрению новых технологий по работе с клиентами, активному взаимодействию с автопроизводителями и банками, а также предоставлению конкурентных, как по

цене, так и по сервису, страховых продуктов. САО «ЭРГО» активно использует на всей территории РФ систему «Страхования автотранспортных средств (с Web-интерфейсом) и занимается постоянной модернизацией системы. Данная программа позволяет оптимизировать издержки и качественнее контролировать соблюдение условий тарифной политики Компании, а также оперативно подбирать для клиента услугу, соответствующую его потребностям.

В 2016 году САО «ЭРГО» продолжила активно развивать взаимоотношения с автопроизводителями и стала одним из разработчиков страховой программы «K1A Insurance».

Компания продолжила укреплять свои позиции и в других ранее стартовавших программах страхования через представительства: Mercedes, Volkswagen, Audi, Skoda, Ford, Peugeot / Citroen, Hyundai, УАЗ, LADA. Страховые программы при поддержке автопроизводителей – это специальные условия страхования для тех, кто приобретает новый автомобиль у официального дилера и разработаны с целью обеспечения владельцев автомобилей качественной страховой защитой по выгодным ценам.

Нужно отметить, что лидирующие позиции на рынке по работе с автодилерами САО «ЭРГО» имеет благодаря наличию аккредитации во всех ТОП-50 банках – лидерах рынка автокредитования. Компания является активным участником и разработчиком совместных программ с банками для предоставления выгодных условий страхования. Во многих федеральных дилерских сетях запущены программы страхования жизни клиентов и страхование GAP, в том числе, в рамках автокредитных программ банков-партнеров.

Доля рынка САО «ЭРГО» по страхованию автокаско для физических лиц в 2016 году по сравнению с 2014 годом увеличилась на 2 п.п. и составила 5,4%. Это стало возможно, прежде всего, за счет страхования новых автомобилей.

Важным показателем, характеризующим степень рентабельности коммерческой деятельности, является убыточность по страховым выплатам.

В таблице 2.3 представлена убыточность по страховым выплатам за период с 2013 г. по 2016 г.

Таблица 2.3 – Убыточность по страховым выплатам Челябинского филиала САО «ЭРГО»

Наименование показателя	Процент убыточности, %			
	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Всего	46,05	44,22	47,46	51,43
1. По добровольным видам страхования	45,63	45,28	47,77	49,15
в том числе:				
– по страхованию иному, чем страхование жизни	45,63	45,28	47,77	49,15
в том числе:				
– по страхованию от несчастных случаев и болезней и добровольному медицинскому страхованию	54,34	66,71	63,48	55,25
– по страхованию имущества	45,88	39,26	44,56	49,79
– по страхованию ответственности	15,97	28,87	20,42	17,79
2. По обязательному страхованию (кроме ОМС)	49,16	38,80	46,16	66,60

Из таблицы 2.3 видно, что наименее убыточным по всем годам из всех видов является страхование ответственности. Следовательно, следует добиваться наибольшего удельного веса договоров по страхованию ответственности. Наиболее убыточными видами страхования является страхование от несчастных случаев и добровольное медицинское страхование.

2.3. Анализ основных показателей деятельности САО ЭРГО

Страховые организации представляют собой сложную экономическую систему

и имеют отраслевую специфику. В отличие, например, от промышленности ресурсный потенциал страховой организации играет значительно меньшую роль в ее деятельности. Поэтому анализ использования основных средств и их структуры занимает в оценке деятельности страховой организации второстепенное место.

В то же время особенностью деятельности страхования как отрасли является высокая доля инвестиционного дохода в формировании конечных финансовых результатов.

Финансовые вложения представляют краткосрочное инвестирование оборотных средств, которые приносят доход в процессе текущей деятельности, а не являются средством обогащения производственного потенциала компании. Поэтому задача анализа – изучение объема и структуры финансовых вложений (инвестиций) компании и их доходности.

Особенностью деятельности страховой организации является осуществление различных направлений страхования, которые подразделяются на:

- страхование жизни;
- страхование иное, чем страхование жизни;
- иные направления страхования (имущества, автотранспорта и гражданской ответственности и др.).

Целесообразно применять следующую последовательность анализа:

- деятельности страховой компании в целом по данным сводной отчетности (первый этап);
- по направлениям страхования по данным внутренней и сводной отчетности с использованием данных бухгалтерского учета (второй этап).

Отдельные составляющие страховой системы тесно взаимосвязаны и взаимообусловлены. Для изучения таких взаимосвязей требуется проведение горизонтального и вертикального факторного анализа.

Такой анализ позволяет дать оценку деятельности компании в целом с учетом факторов получения чистой прибыли и обеспечения ликвидности деятельности.

По данным таблицы 2.4, за анализируемый период, объем страховых сборов (премий) увеличились с 4401511 тыс. руб. до 5869965 тыс. руб. или на 33,36%.

Таблица 2.4 – Динамика доходов и расходов по операциям страхования, тыс. руб.

Наименование	Абсолютные величины, тыс.руб.			Абсолютные отклонения, +/-		Темп роста, %	
	2014г.	2015г.	2016г.	2016г. к 2014г.	2016г. к 2015г.	2016г. к 2014г.	2016г. к 2015г.
Страхование премии-нетто перестрахование	4401511	5164300	5869965	1468454	705665	133,36	113,66
Изменение резерва незаработанной премии-нетто перестрахование	-598876	-437850	-209549	389327	228301	34,99	47,86
Выплаты по договорам страхования- нетто перестрахование	-2814637	-2989323	-2632728	181909	356595	93,54	88,07
Изменение резервов убытков-нетто перестрахование	-580005	-372302	-112281	467724	260021	19,36	30,16
Изменение других страховых резервов	2033	-17469	-10614	-12647	6855	-522,09	60,76
Отчисления от страховых премий	-12733	-17433	-26361	-13628	-8928	207,03	151,21
Расходы по ведению страховых операций-нетто перестрахование	-1398392	-1453084	-1538396	-140004	-85312	110,01	105,87
Результат от операций страхования	-83373	597461	1539689	1623062	942228	-1846,75	257,71

Однако объем выплат по договорам страхования снизился с 2814637 тыс. руб. до 2632728 тыс. руб., или на 6,46%. Таким образом, можно увидеть, что за анализируемый период происходит увеличение страховых сборов, но при этом снижаются выплаты, а соответственно и результат от операций страхования увеличивается с минус 83373 тыс. руб. до положительного значения в 1539689 тыс. руб.

Далее рассмотрим динамику инвестиционных доходов и расходов САО «ЭРГО» за 2014 – 2016 г. (таблица 2.5).

Таблица 2.5 – Динамика инвестиционных доходов и расходов, тыс. руб.

Наименование	Абсолютные величины, тыс.руб.			Абсолютные отклонения, +/-		Темп роста, %	
	2014г.	2015г.	2016г.	2016г. к 2014г.	2016г. к 2015г.	2016г. к 2014г.	2016г. к 2015г.
1. Доходы по инвестициям, из них:							
проценты к получению	1407141	1870976	2113049	705908	242073	150,17	112,94
доходы от участия в других организациях	984999	1309683	1479134	494135,6	169451,1	150,17	112,94
2. Расходы по инвестициям	1014229	1514481	2159282	1145053	644801	212,90	142,58
3. Финансовый результат инвестиционной деятельности	392912	356495	-46233	-439145	-402728	-11,77	-12,97

По данным таблицы 2.5, в 2016 г. против 2014 г. объем инвестиционных вложений увеличился на 705908 тыс. руб. или на 50,17%. Организация не вкладывала средства в государственные и муниципальные ценные бумаги. Инвестиции примерно поровну разместились в финансовые вложения в дочерние, зависимые общества и другие организации (47%) и иные инвестиции (53%), в том числе в депозиты (30%) и прочие инвестиции (23%). Расходы по инвестициям так

же имеют тенденцию к повышению с 1014229 тыс. руб. в 2014 году до 2159282 тыс. руб. в 2016 году или на 112,9 %. Результатом превышения темпов роста расходов по инвестициям над темпами роста доходов по инвестициям явился отрицательный финансовый результат по инвестиционной деятельности: минус 46233 тыс. руб.

Проведение ретроспективного анализа с использованием данных трех отчетных периодов представляет собой, по существу, анализ отклонений, который позволяет сделать следующие выводы о влиянии обобщающих факторов (таблица 2.6).

Таблица 2.6 – Динамика общих доходов и расходов страховой компании, тыс. руб.

Наименование	Абсолютные величины, тыс.руб.			Абсолютные отклонения, +/-		Темп роста, %	
	2014г.	2015г.	2016г.	2016г. к 2014г.	2016г. к 2015г.	2016г. к 2014г.	2016г. к 2015г.
Результат от операций страхования	-83373	597461	1539689	1623062	942228	- 1846,7 5	257,71
Финансовый результат инвестиционной деятельности	392912	356495	-46233	-439145	-402728	-11,77	-12,97
Управленческие расходы	-768679	-814757	-801202	-32523	13555	104,23	98,34
Прочие доходы	1853674	1313540	956957	-896717	-356583	51,62	72,85
Прочие расходы	-766029	-	1017564	-251535	128708	132,84	88,77
Прибыль до налогообложения	628505	306467	631647	3142	325180	100,50	206,11
Отложенные налоговые обязательства	93298	-60824	-233148	-326446	-172324	-249,90	383,32
Текущий налог на прибыль	-15123	-15362	-27819	-12696	-12457	183,95	181,09
Чистая прибыль	706875	230479	368087	-338788	137608	52,07	159,71

По результатам данных представленных в таблице 2.6 можно сказать, что за период произошли следующие изменения: увеличение общего результата от операций страхования с минус 83373 тыс. руб. до положительного показателя – 1539689 тыс. руб. к 2016 году; снижение финансового результата от инвестиционной деятельности с 392912 тыс. руб. до убытков в сумме 46233 тыс. руб.

При этом происходит увеличение управленческих расходов САО «ЭРГО» на 4,23%, снижение прочих доходов на 48,38% и увеличения прочих расходов на 32,84%.

Результатом данных изменений явилось снижение чистой прибыли за период с 706875 тыс. руб. в 2014 году до 368087 тыс. руб. к 2016 году. Однако если рассматривать период с 2015 по 2016 гг. – происходит некоторое повышение чистой прибыли с 230479 тыс. руб. до 368087 тыс. руб. или на 59,71%.

Далее произведем анализ рентабельности деятельности САО «ЭРГО» за период с 2014 г. по 2016 г. (таблица 2.7).

Таблица 2.7 – Динамика показателей рентабельности страховой компании, %

Наименование	Год			Изменение, +/-	
	2014г.	2015г.	2016г.	2016г. к 2014г.	2016г. к 2015г.
Рентабельность страховой и финансово-хозяйственной деятельности	29,05	13,52	25,78	-3,28	12,26
Рентабельность собственного капитала	417,96	109,87	165,04	-252,91	55,17
Рентабельность уставного капитала	468,69	152,82	244,06	-224,63	91,24
Рентабельность активов	12,95	3,52	5,00	-7,96	1,48
Рентабельность страховой деятельности	-753,85	51,29	41,02	794,87	-10,27
Рентабельность страховой деятельности с учетом инвестиционного дохода	203,05	32,13	42,29	-160,75	10,17
Уровень покрытия страховой деятельностью убытков по инвестиционной деятельности	-4,71	0,60	-0,03	4,68	-0,63

Анализ рентабельности показал, что за изучаемый период деятельность организации была прибыльной, однако все показатели рентабельности (кроме рентабельности страховой деятельности) снизились. Снижение рентабельности страховой и финансово-хозяйственной деятельности произошло с 29,05% до 25,78%. Показатель рентабельности собственного капитала снизился с 417% до 165% за анализируемый период. Показатель рентабельности активов снизился с 13,95% до 5%. Снижение рентабельности страховых операций свидетельствует об ухудшении финансово-хозяйственной деятельности страховой компании.

Уровень покрытия страховой деятельностью убытков по инвестиционной деятельности к 2016 году составил 0,03 пп.

Вывод по разделу два.

Страховая группа ERGO основана в 1997 году слиянием четырёх компаний DKV, D.A.S., Victoria (с 2010 – ERGO Victoria) и Hamburg-Mannheimer (с 2010 – ERGO). Представлена в 45 странах и имеет более 40 млн. клиентов. Собственный капитал компании составляет 3.9 млрд евро. Приоритетным сегментом являются предприятия малого и среднего бизнеса. Имеет рейтинг надёжности S&P – AA- Very Strong. Челябинский филиал «ERGO Русь» располагается в центре города Челябинска на улице Пушкина 12, рядом с ТРК «Куба». Для САО «ЭРГО» характерна линейная структура управления.

В ходе проведенного исследования были выявлены следующие каналы продаж, как основного показателя коммерческой деятельности САО «ЭРГО»: прямые продажи в корпоративном секторе; конкурсные продажи; розничное страхование; продажи через партнеров; нефинансовые посредники; лизинговые компании.

Наименее убыточным по всем годам из всех видов является страхование ответственности. Следовательно, следует добиваться наибольшего удельного веса договоров по страхованию ответственности. Наиболее убыточными видами

страхования является страхование от несчастных случаев и добровольное медицинское страхование.

Кроме того, было выявлено, что финансовое состояние САО «ЭРГО» можно признать удовлетворительным, но при этом стоит обратить внимание на тот факт, что в 2016 году увеличение прибыли компании происходит за счет иных источников, а не от страхования, так как финансовый результат от страховой деятельности за исследуемый период сократился.

Информация проведенного анализа позволяет сделать выводы о необходимости внесения некоторых, весьма необходимых корректировок по управлению страховым бизнесом. Прежде всего, следует внести изменения в политику компании по инвестированию страховых резервов и наладить систему оперативного внутреннего контроля за уровнем и составом прочих расходов, выяснить причину их резкого увеличения за три анализируемых года, найти возможности их сокращения в части необоснованности административных, представительских и других расходов.

3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ САО ЭРГО

3.1. Разработка рекомендаций по оптимизации коммерческой деятельности САО ЭРГО

Страховой Дом ЭРГО (САО ЭРГО) осуществляет страховую деятельность с 11 февраля 1992 года и в настоящее время занимает ведущие позиции на рынке страховых услуг России. В 2017 году компания отметит 25-летний юбилей.

В результате произведенного анализа было выявлено, что финансовое состояние САО ЭРГО можно признать удовлетворительным, но при этом стоит обратить внимание на тот факт, что в 2016 году увеличение прибыли компании происходит за счет иных источников, а не от страхования, так как финансовый результат от страховой деятельности за исследуемый период сократился.

Челябинский филиал Страхового акционерного общества «ЭРГО» имеет значительно больше сильных сторон, что обеспечивает компании устойчивое конкурентное положение на страховом рынке. Главными достоинствами Челябинского филиала Страхового акционерного общества «ЭРГО» являются: многолетний успешный опыт работы, высокая надежность страховых операций, широкий выбор страховых услуг физическим и юридическим лицам налаженные связи с корпоративными клиентами.

Страховое акционерное общество «ЭРГО» широко представлен в регионах России: на территории РФ страховую деятельность осуществляют около 400 региональных представительств. Услугами компании пользуются более 22 млн частных клиентов и 435 тыс. компаний. Несмотря на большое количество преимуществ, компании следует сосредоточиться на устранении слабых сторон. Помимо сохранения и расширения клиентской базы, необходимо обратить внимание на совершенствование управления продажами, так как основной угрозой любой страховой компании является большое количество конкурентов.

Но вместе с тем нельзя недооценивать значение конкуренции, которая является основным условием развития страхового рынка, расширения страховых услуг, повышения их качества и эффективности страховых операций. Она представляет неотъемлемую составляющую часть системы рыночных отношений в стране и дает компании возможность улучшить качество предоставляемых услуг в сравнении с конкурентами. Таким образом, наличие конкуренции страховщиков обеспечивает возможность выбора договора страхования для страхователя и тем самым усиливает действие факторов влияющих на эффективность страховой компании.

Кроме того, были определены основные каналы продаж САО ЭРГО:

1. Прямые продажи в корпоративном секторе.
2. Конкурсные продажи.
3. Розничное страхование.
4. Продажи через партнеров.
5. Нефинансовые посредники.
6. Лизинговые компании.

В ходе анализа было определено, что наименее убыточным по всем годам из всех видов является страхование ответственности. Наиболее убыточными видами страхования является страхование от несчастных случаев и добровольное медицинское страхование.

Таким образом, основной проблемой компании на современном этапе развития является снижение объемов реализации страховых продуктов, сокращение на 3,2% результатов от операций по страхованию иному, чем страхование жизни, недостаточная эффективность продаж Челябинского филиала Страхового акционерного общества «ЭРГО» по сравнению с другими филиалами САО ЭРГО по Уральскому региону.

Кроме того, в ходе исследования было выявлено, что доля рынка ЭРГО по страхованию автокаско для физических лиц в 2016 году по сравнению с 2014 годом увеличилась на 2 п.п. и составила 5,4%. Это стало возможно, прежде всего,

за счет страхования новых автомобилей. Челябинский филиал САО ЭРГО сотрудничает с автосалонами (ООО «Сейхо-Моторс» – официальный дилер Тойота в Челябинске; ООО «Автоцентр Гольфстрим» – официальный дилер Volkswagen в г. Челябинске) по продажам полисов КАСКО, кроме того, сотрудники автосалонов прошли обучение по продажам страховых продуктов ОСАГО.

Однако, как показала практика, реализация страховых продуктов КАСКО и ОСАГО именно в автоцентрах составляет 0,3% от общего объема продаж продуктов ответственности. Поэтому можно сделать вывод, что служащие автоцентров предлагают страховые продукты недостаточно активно, хотя они прошли все необходимое обучение: обучение (включая ролевые игры) проведено, методички по технологии продаж, отработке возражений, программам страхования выданы.

Основными проблемами в данном сегменте можно считать:

1. Первый блок проблемы – психологические барьеры продавца и особенности его поведения.
2. Второй блок – слабое знание страховой программы.
3. Третий блок – плохо отработанный навык продажи страховых продуктов.
4. Четвертый блок – недостаток знаний о психологии и поведении клиента.

Поэтому, для повышения процесса продаж в САО ЭРГО необходимо решение выявленной проблемы: а именно неэффективность реализации страховых продуктов в автосалонах.

Таким образом, в ходе произведенного выше исследования было выявлено, что наименее убыточным по всем годам из всех видов является страхование ответственности. Следовательно, следует добиваться наибольшего удельного веса договоров по страхованию ответственности.

Для повышение объемов продаж страховых продуктов по страхованию ответственности предлагается внедрение и установка страховых терминалов.

С помощью страхового терминала компания САО ЭРГО сможет реализовать наиболее востребованные у населения страховые услуги: полисы ОСАГО и КАСКО, коробочные полисы страхования имущества и страхования от несчастных случаев (рисунок 3.1).



Рисунок 3.1 – Предлагаемый к установке страховой терминал

С помощью страхового терминала автовладелец самостоятельно сможет оформить, оплатить и получить страховой полис ОСАГО или КАСКО.

Функциональные возможности Страхового терминала не ограниваются выдачей полисов, устройство способно принимать платежи в пользу других поставщиков услуг, в частности и мобильные платежи.

Как работает страховой терминал:

1. Клиент выбирает на сенсорном экране одну из 3-х предложенных страховых компаний.
2. Затем программа предлагает ввести данные необходимые для страхования гражданской ответственности.
3. После того как введены все данные, распечатывается бланк заявления, который необходимо подписать.
4. На заключительном этапе страхователь платит сумму страховой премии, и получает полис ОСАГО или КАСКО с кассовым чеком.

Весь процесс занимает не более 10 минут.

Интерфейс страхового терминала максимально прост и понятен. От начала до конца процесса оформления полиса, система голосового сопровождения клиента помогает ему выполнять необходимые действия, подсказывая очередные шаги и предупреждая об ошибках.

Терминал принимает как наличные деньги, так и банковские карты. Доступный интер-фейс обеспечивает голосовое и визуальное сопровождение процесса оформления полиса.

Удаленный доступ к серверу позволяет контролировать процесс оформления и систематизировать введенную в базу данных информацию.

3.2. Реализация мероприятий по совершенствованию коммерческой деятельности САО «ЭРГО»

Внедрение страховых терминалов полностью автоматизирует продажу самого массового и востребованного страхового продукта – полиса ОСАГО или КАСКО. Ранее этому препятствовало законодательство. Как известно, договор страхования подписывают две стороны – страховщик и клиент, причем каждая из сторон должна иметь свой подписанный экземпляр.

Но внедряемые терминалы позволяют решить данную проблему: терминал не дает возможности оплатить полис, пока в него не будет возвращен распечатанный и подписанный страхователем экземпляр, а также заявление страхователя.

Страховой терминал также имеет ряд существенных преимуществ как для клиентов, так и для страховых компаний: он работает 24 часа в сутки; является отличным инструментом управления денежными потоками; упрощает отчетность, минимизирует человеческий фактор.

Внедрение нового продукта дает возможность, с одной стороны, снизить издержки страховой компании, с другой – повысить доступность страховых продуктов.

Места установки предлагаемых терминалов для реализации страховых продуктов через каналы продаж, какими, в частности, являются автосалоны, например, ООО «Сейхо-Моторс» – официальный дилер Тойота в Челябинске; ООО «Автоцентр Гольфстрим» – официальный дилер Volkswagen в г. Челябинске.

В г. Челябинске присутствуют 2 салона ООО «Сейхо-Моторс» и 2 салона ООО «Автоцентр Гольфстрим».

Таким образом, для повышения продаж наименее убыточных страховых продуктов: «страхование ответственности», в частности полисов ОСАГО и КАСКО, САО ЭРГО предлагается установка страховых терминалов в 4 филиалов автосалонов в г. Челябинске: ООО «Сейхо-Моторс» – официального дилера Тойота в Челябинске; ООО «Автоцентр Гольфстрим» – официального дилера Volkswagen в г. Челябинске.

Далее представим общие инвестиционные затраты проекта и календарный план реализации проекта (таблица 3.1).

Таблица 3.1 – Общая стоимость инвестиционных затрат на установку страховых терминалов в автосалонах по Челябинской области

Показатели	Стоимость установки одного терминала, руб.	Значения, руб.	Структура, %
Терминал	156 000	624 000	80,00
Программное обеспечение	10 413	41 652	5,34
Доставка	16 263	65 052	8,34
Установка	12 363	49 452	6,34
Итого инвестиционные затраты	195 000	780 000	100,0%

Таким образом, сумма инвестиционных затрат составит 780 тыс. руб., при этом основная доля инвестиционных затрат приходится на приобретение необходимого оборудования – порядка 80%, а также на программное обеспечение, доставку и установку.

Финансирование Проекта планируется осуществить за счет собственных средств САО ЭРГО.

В инвестиционном плане формируется календарный план (таблица 3.2).

Таблица 3.2 – Список этапов

Название	Ответственные должности	Дата начала	Дата окончания
Разработка предложения, презентация результатов руководству	Старший менеджер	01.06.2017	05.07.2017
Принятие решения на реализацию предложенного мероприятия	Директор компании	06.07.2017	08.07.2017
Заключение договора с разработчиком страховых терминалов ООО «Вам Полис»	Юридический отдел	09.07.2017	13.07.2017
Заключение договора на аренду места установки терминалов с автоцентрами	Юридический отдел	14.07.2017	24.07.2017
Закупка и установка терминалов	Фин. отдел	25.07.2017	25.08.2017

Как видно из таблицы 3.2 на реализацию проекта с 01.06.2017 г. по 25.08. 2017 г. требуется 81 день.

С целью контролирования реализации всех этапов работы рабочий план изучений может быть дополнен временным сетевым графиком, который предоставляет возможность регулировать и координировать сроки исполнения отдельных видов работ. Пример сетевого графика представлен на рисунке 3.2.

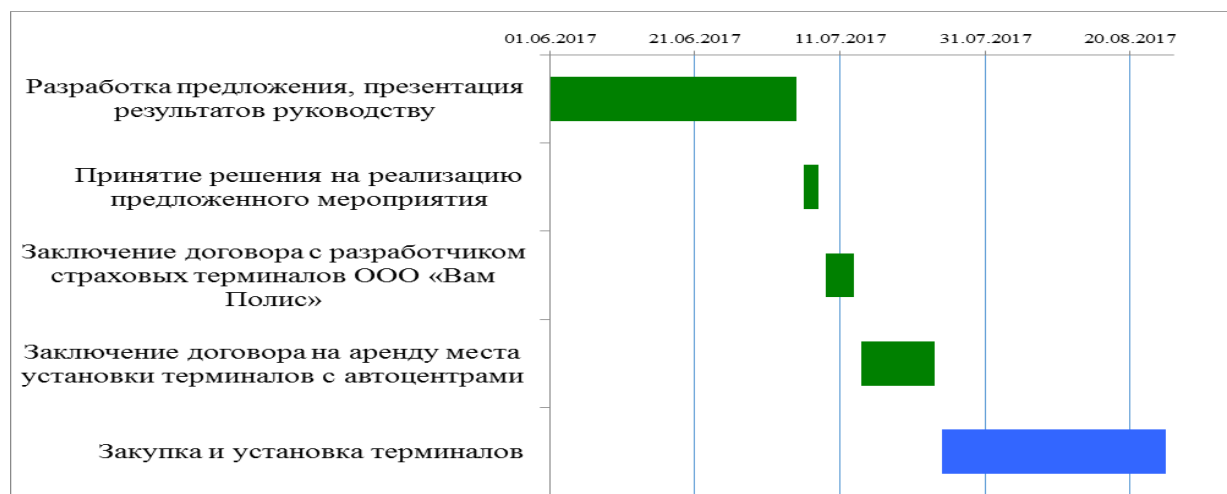


Рисунок 3.2 – Диаграмма Ганта

Кроме инвестиционных затрат по проекту необходимо рассчитать текущие затраты проекта (таблица 3.3).

Таблица 3.3 – Текущие затраты связанные с установкой страховых терминалов

Показатели	Значения, тыс. руб.	Структура, %
Сопровождение и обслуживание терминалов ООО «Вам Полис» (годовое обслуживание)	50 000	25,38
Арендная плата автоцентрам (1500 × 4 × 12)	147 000	36,55
Итого текущие затраты	197 000	100,00

Таким образом, текущие затраты по проекту составляют 197 тыс. руб. в год.

При реализации проекта основными рисками являются:

- риск, связанный с не достижением плановых технических и качественных показателей, обеспечивающих получение планируемого технологического и экономического эффектов;

- неоднозначность рыночной конъюнктуры по услугам проекта – возможное изменение объемов и цен;

- возможность изменения количественно-качественного состава инвестиционных вложений для достижения цели, заявленной в проекте, в процессе детальной проработки;

- возможными отклонениями в себестоимости;

- риск, связанный со снижением качества выполнения работ, обусловленным недостаточным контролем соблюдения установленных технологий производства работ;

- требований, предъявляемых к поставщикам оборудования и услуг;

- контрактным обязательствам третьих сторон, участвующих в реализации инвестиционного проекта;

- риск, связанный с возможным ущербом, обусловленным несоблюдением плановых сроков поставки оборудования и соответственно невыполнением плановых сроков проведения монтажных работ и ввода объекта в эксплуатацию;

- риск, связанный с возможным ущербом, обусловленным несоблюдением запланированных сроков выполнения работ и ввода объекта в эксплуатацию;

– риск, связанный с неучтенными затратами, обусловленными неточным планированием.

Все риски, связанные с реализацией проекта будут минимизированы при утверждении бизнес-плана назначением Руководителя проекта, созданием проектной группы и назначением ответственных лиц за исполнение каждой работы организационного плана.

3.3. Оценка эффективности разработанных рекомендаций САО ЭРГО

Далее произведем оценку эффективности инвестиционных затрат и окупаемость инвестиционного проекта. По статистике сегодня за день продается около трех полисов страхования ответственности (таблица 3.4).

Таблица 3.4 – Показатели эффективности затрат

Показатель	Значение	
	До внедрения	После внедрения
Выручка от продаж продуктов страхования ответственности, тыс. руб.	4 960	6 032
Себестоимость продаж продуктов страхования ответственности, тыс. руб.	2 177	2 758
Прибыль от продаж, тыс. руб.	2783	3274
Экономический эффект, тыс. руб.	491	

За счет установки терминалов планируется увеличение продаж на 20 – 25%, то есть на 2 – 3 продажи в день больше.

В качестве дополнительных гарантий обеспечения эффективности данного проекта предлагается проведенный анализ интегральных показатели эффективности проекта.

Ставка дисконтирования рассчитывается по формуле (3.1):

$$r = R_f + \beta \cdot (R_m - R_f), \quad (3.1)$$

где R_f – безрисковая ставка дохода;

β – коэффициент, определяющий изменение цены на акции компании по сравнению с изменением цен на акции по всем компаниям данного сегмента рынка;

R_m – среднерыночные ставки доходности на фондовом рынке;

$(R_m - R_f)$ – премия за рыночный риск.

Таким образом, ставка дисконтирования составляет:

$$r = 0,074 + 1,3 \cdot (0,135 - 0,074) = 0,153.$$

Чистый дисконтированный доход рассчитывается по формуле (3.2):

$$NPV = \sum_{t=1}^n C_t \cdot \frac{1}{(1+r)^t} - I_0, \quad (3.2)$$

где NPV – чистая текущая стоимость;

C_t – ЧДП от реализации инвестиционного проекта;

I_0 – первоначальные инвестиции;

r – ставка дисконтирования.

Таблица 3.5 – Данные для расчёта показателей эффективности проекта, тыс. руб.

№ п/п	Показатели	Прогнозный период
1	Инвестиции, тыс. руб.	977,00
2	Экономический эффект, тыс.руб.	491,00

Чистый дисконтированный доход полученный в течение двух лет равен:

$$NPV = \frac{491}{(1+0,153)^1} + \frac{491}{(1+0,153)^2} + \frac{491}{(1+0,153)^3} - 977 = 1113,87 - 977 = 136,87 \text{ тыс.}$$

руб.

Таким образом, NPV составит 136,87 тыс. рублей за три года реализации проекта.

Индекс доходности (PI) характеризует доход на единицу затрат. Этот критерий

наиболее предпочтителен, когда надо упорядочить независимые проекты для создания оптимального портфеля в случае ограниченности сверху общего объема инвестиций. Индекс доходности есть отношение суммы дисконтированных притоков к сумме дисконтированных оттоков денежных средств по проекту; представлен формулой:

$$PI = \frac{\sum_{t=1}^n C_t \cdot \frac{1}{(1+r)^t}}{I_0} . \quad (3.3)$$

Индекс доходности отражает эффективность дисконтированных потоков к первоначальным инвестициям и равен:

$$PI = \frac{\frac{491}{(1+0,153)^1} + \frac{491}{(1+0,153)^2} + \frac{491}{(1+0,153)^3}}{977} = 1,14$$

Данное значение индекса доходности свидетельствует о том, что дисконтированных притоков за 2 года реализации проекта в 1,21 раз больше, чем инвестиций.

Внутренняя норма рентабельности IRR рассчитывается из уравнения:

$$IC = \sum_{t=1}^N \frac{CF_t}{(1+IRR)^t} , \quad (3.4)$$

где CF_t – ЧДП по проекту;

IC – первоначальные инвестиции по проекту;

t – период проекта.

Расчет внутренней нормы рентабельности представлен ниже:

$$977 = 1113,97 / (1+IRR)^1$$

$$IRR = (1113,97 / 977) \times 100 = 16,02$$

Максимально возможная отдача на вложенные в проект средства составляет 14%.

Дисконтированный срок окупаемости рассчитывается по формуле:

$$DPP = \frac{I_0}{\sum_{t=1}^n C_t \cdot \frac{1}{(1+r)^t}}, \quad (3.5)$$

Дисконтированный срок окупаемости равен:

$$DPP = \frac{977}{\frac{491}{(1+0,153)^1} + \frac{491}{(1+0,153)^2} + \frac{491}{(1+0,153)^3}} \times 365 = 1033,67 \text{ дней}$$

или 2 года 10 месяцев.

Завершающим этапом анализа оценки экономической эффективности оцениваемого проекта является согласование различных критериев эффективности, сводный перечень которых представлен в таблице 3.6.

Таблица 3.6 – Согласование критериев экономической эффективности по рассматриваемому проекту

Наименование критерия	Значение	Характеристика критерия
Срок окупаемости, лет	2 года 10 месяцев	Проект обеспечивает окупаемость инвестиций за период менее чем 3 года
Чистый дисконтированный доход, тыс. руб.	136,87	Проект обеспечивает значительный положительный прирост инвестиций
Индекс доходности (отдача на вложенный капитал), %	14%	На каждый рубль инвестированных средств проект обеспечивает 14 копеек чистой прибыли
Внутренняя норма доходности, %	16	Максимально возможная отдача на вложенные в проект средства составляет 16%. IRR > ставки дисконтирования (15,3%), следовательно проект приемлем
Итого:		Совокупная экономическая эффективность рассматриваемого проекта достаточно высока

Составленный расчет инвестиционного проекта, из которого видно, что по истечении 3 лет реализации данного проекта, предприятие будет обладать накопленным денежным потоком в объеме порядка 136 тыс. руб. – объеме, достаточном для возврата инвестиционных средств.

Срок окупаемости инвестиций в размере 977 тыс. рублей составит 2 года 10 месяцев, обеспечив отдачу на вложенный капитал в размере 14 копеек с каждого рубля инвестированных средств (Доходность проекта – 14%). Значение показателя NPV к концу срока реализации предлагаемого проекта составит около 136 тыс. рублей, что говорит о высокой эффективности предлагаемого проекта.

Кроме того, страховой терминал – это уникальный сервис организации новой системы продаж для страховой компании, который намного эффективнее существующих методов продаж страховых продуктов.

Далее произведем оценку влияния предложенного мероприятия на изменение показателей коммерческой деятельности страховой компании (таблица 3.7). Если предположить, что все филиалы установят данные терминалы, то выручка от реализации ОСАГО может увеличиться на 21,62%.

Таблица 3.7 – Динамика общих доходов и расходов страховой компании, тыс. руб.

Наименование	Абсолютные величины, тыс.руб.		Изменения	
	2016г.	2017г.	Абсолютные отклонения, +/-	Темп роста, %
Результат от операций страхования	1539689	1940008	400319	126
Финансовый результат инвестиционной деятельности	-46233	-46233	-	100
Управленческие расходы	-801202	-801202	-	100
Прочие доходы	956957	956957	-	100
Прочие расходы	-1017564	-1017564	-	100
Прибыль до налогообложения	631647	1031966	400319	163
Текущий налог на прибыль	-27819	-45509	-12696	-12457
Чистая прибыль	368087	986457	338788	268
Рентабельность страховой и финансово-хозяйственной деятельности	25,78	37,15	11,37	144

По результатам данных представленных в таблице 3.7 можно сказать, что за период произошли следующие изменения: увеличение общего результата от страховых операций на 400319 тыс. руб., соответственно произошло увеличение чистой прибыли на 338788 тыс. руб., а рентабельность увеличилась с 25,78% до 37,15%.

Вывод по разделу три.

Доля рынка САО «ЭРГО» по страхованию автокаско для физических лиц в 2016 году по сравнению с 2014 годом увеличилась на 2 п.п. и составила 5,4%. Это стало возможно, прежде всего, за счет страхования новых автомобилей.

Однако, как показала практика, реализация страховых продуктов КАСКО и ОСАГО именно в автоцентрах составляет 0,3% от общего объема продаж продуктов ответственности.

Поэтому, для повышения продаж наименее убыточных страховых продуктов: «страхование ответственности», в частности полисов ОСАГО и КАСКО, САО «ЭРГО» предлагается установка страховых терминалов в 4 филиалов автосалонов в г. Челябинске: ООО «Сейхо-Моторс» – официального дилера Тайота в Челябинске; ООО «Автоцентр Гольфстрим» – официального дилера Volkswagen в г. Челябинске.

Составленный расчет инвестиционного проекта, из которого видно, что по истечении 3 лет реализации данного проекта, предприятие будет обладать накопленным денежным потоком в объеме порядка 136 тыс. руб. – объеме, достаточном для возврата инвестиционных средств.

Срок окупаемости инвестиций в размере 977 тыс. рублей составит 2 года 10 месяцев, обеспечив отдачу на вложенный капитал в размере 14 копеек с каждого рубля инвестированных средств (Доходность проекта – 14%). Значение показателя NPV к концу срока реализации предлагаемого проекта составит около 136 тыс. рублей, что говорит о высокой эффективности предлагаемого проекта.

Кроме того, страховой терминал – это уникальный сервис организации новой системы продаж для страховой компании, который намного эффективнее существующих методов продаж страховых продуктов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, коммерческая деятельность – это комплекс приемов и методов, обеспечивающих максимальную выгодность любой торговой операции для каждого из партнеров при учете интересов конечного потребителя. Страховой рынок – это формирование системы различных экономических отношений, в результате осуществления которых происходит формирование спроса и предложения на различные страховые услуги, а основным объектом торговли (или коммерции) выступает страховая защита.

Основными функциями коммерческой деятельности в страховании является процесс формирования спроса на различные страховые услуги и удовлетворение различных страховых интересов.

Коммерческая деятельность страховщика опирается на следующие принципы: изучение конъюнктуры страхового рынка; сегментация страхового рынка; формирование портфеля (ассортимента) страховых услуг в соответствии со спросом потребителей; гибкое реагирование на запросы страхователей; инновация.

Страховая деятельность в Российской Федерации сосредоточена в центральных районах страны, которые уже традиционно отличаются высоким уровнем деловой активности. Причем основные финансовые потоки концентрируются в столице.

К одному из перспективных факторов дальнейшего развития российского страхового рынка можно отнести формирование и развитие его региональных локальных составляющих. Локальные региональные рынки являются важнейшей частью экономики государства и ее необходимым элементом и имеют определяющее значение для создания национального страхового рынка России.

К числу специфических российских проблем страхового рынка РФ вообще и страхового рынка Челябинской области в частности относятся: сравнительно слабая капитализация большинства компаний; недостаточность страховых

резервов и сопутствующее этому чрезмерное стремление к монополизации секторов российского страхового рынка; использование административных рычагов.

Поэтому остро стоит необходимость выявления потенциальных ресурсов развития региональных локальных страховых рынков. На наш взгляд, это – внутренние ресурсы страховых компаний, предоставляющих услуги страхования на региональном локальном рынке, и административные ресурсы.

Страховщики как в РФ, так и в зарубежных странах продают свою продукцию либо непосредственно, либо через различные каналы дистрибуции, из которых наиболее известным являются брокеры, агента и банкострахование. Распределение страховых продуктов значительно изменилась. Развитие технологий, таких как Интернет и мобильные телефоны, открыли новые каналы дистрибуции, поэтому все больше страховщиков, которые являются приверженцами многоканальной стратегии развития.

Страховая группа ERGO основана в 1997 году слиянием четырёх компаний DKV, D.A.S., Victoria (с 2010 – ERGO Victoria) и Hamburg-Mannheimer (с 2010 – ERGO). Представлена в 45 странах и имеет более 40 млн. клиентов. Собственный капитал компании составляет 3,9 млрд евро. Приоритетным сегментом являются предприятия малого и среднего бизнеса. Имеет рейтинг надёжности S&P – AA Very Strong. Челябинский филиал «ERGO Русь» располагается в центре города Челябинска на улице Пушкина 12, рядом с ТРК «Куба». Для САО «ЭРГО» характерна линейная структура управления.

В ходе проведенного исследования были выявлены следующие каналы продаж, как основного показателя коммерческой деятельности САО «ЭРГО»: прямые продажи в корпоративном секторе; конкурсные продажи; розничное страхование; продажи через партнеров; нефинансовые посредники; лизинговые компании.

Наименее убыточным по всем годам из всех видов является страхование ответственности. Следовательно, следует добиваться наибольшего удельного веса

договоров по страхованию ответственности. Наиболее убыточными видами страхования является страхование от несчастных случаев и добровольное медицинское страхование.

Кроме того, было выявлено, что финансовое состояние САО «ЭРГО» можно признать удовлетворительным, но при этом стоит обратить внимание на тот факт, что в 2016 году увеличение прибыли компании происходит за счет иных источников, а не от страхования, так как финансовый результат от страховой деятельности за исследуемый период сократился.

Информация проведенного анализа позволяет сделать выводы о необходимости внесения некоторых, весьма необходимых корректировок по управлению страховым бизнесом. Прежде всего, следует внести изменения в политику компании по инвестированию страховых резервов и наладить систему оперативного внутреннего контроля за уровнем и составом прочих расходов, выяснить причину их резкого увеличения за три анализируемых года, найти возможности их сокращения в части необоснованности административных, представительских и других расходов.

Доля рынка САО «ЭРГО» по страхованию автокаско для физических лиц в 2016 году по сравнению с 2014 годом увеличилась на 2 п.п. и составила 5,4%. Это стало возможно, прежде всего, за счет страхования новых автомобилей.

Однако, как показала практика, реализация страховых продуктов КАСКО и ОСАГО именно в автоцентрах составляет 0,3% от общего объема продаж продуктов ответственности.

Поэтому, для повышения продаж наименее убыточных страховых продуктов: «страхование ответственности», в частности полисов ОСАГО и КАСКО, САО «ЭРГО» предлагается установка страховых терминалов в 4 филиалов автосалонов в г. Челябинске: ООО «Сейхо-Моторс» – официального дилера Тайота в Челябинске; ООО «Автоцентр Гольфстрим» – официального дилера Volkswagen в г. Челябинске.

Составленный расчет инвестиционного проекта, из которого видно, что по истечении 3 лет реализации данного проекта, предприятие будет обладать накопленным денежным потоком в объеме порядка 136 тыс. руб. – объеме, достаточном для возврата инвестиционных средств.

Срок окупаемости инвестиций в размере 977 тыс. рублей составит 2 года 10 месяцев, обеспечив отдачу на вложенный капитал в размере 14 копеек с каждого рубля инвестированных средств (Доходность проекта – 14%). Значение показателя NPV к концу срока реализации предлагаемого проекта составит около 136 тыс. рублей, что говорит о высокой эффективности предлагаемого проекта.

Кроме того, страховой терминал – это уникальный сервис организации новой системы продаж для страховой компании, который намного эффективнее существующих методов продаж страховых продуктов.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Гражданский кодекс РФ. Часть I // Собрание законодательства Российской Федерации. – № 32. – ст. 3301.
2. Федеральный закон от 28 декабря 2009 г. № 381–ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2010 г. – № 1 ст. 2.
3. Аванесов, Ю.А. Основы коммерции / Ю.А. Аванесов, Е.В. Васькин, А.Н. Клочко. – М.: Люкс-Арт, 2016. – 217 с.
4. Альбеков, А.У. Экономика коммерческого предприятия / А.У. Альбеков, С.А. Согомоян. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. – 366 с.
5. Ансофф, И.А. Стратегическое управление / А. Ансофф. – М.: Экономика, 2015. – 489 с.
6. Балабанов, И.Т. Финансовый анализ и планирование хозяйствующего субъекта / И.Т. Балабанов. – М.: Финансы и статистика, 2016. – 208 с.
7. Басовский, Л.Е. Теория экономического анализа: учебное пособие / Л.Е. Басовский – М.: ИНФРА-М, 2015. – 224 с.
8. Бачурин, А. В. Повышение роли экономических методов управления / А. Бачурин // Экономист – 2014. – № 4. – С. 12–16.
9. Безруков, А.И. Организация и методы исследования спроса и рынков сбыта в современных условиях: научно-аналитический обзор / А.И. Безруков. – М.: Инфра-М, 2015. – 375 с.
10. Бовыкин, В.И. Новый менеджмент: управление предприятием на уровне высших стандартов; теория и практика эффективного управления / В.И. Бовыкин. – М.: Экономика, 2015. – 368 с.
11. Бочкарев, А.А. Коммерческая деятельность предприятия / А.А. Бочкарев, В.В. Кондратьев, В.С. Краснова. – 5-е изд., доп. – М.: ЭКСМО, 2016. – 656 с.

12. Брагин, Л.А. Торговое дело: экономика, маркетинг, организация: учебник / Л.А. Брагин. – М.: Инфра-М, 2015. – 560 с.
13. Джеймс К. Ван Хорн. Основы финансового менеджмента / Джеймс К. Ван Хорн, Джон М. Вахович. – М.: Вильямс, 2015. – 1232 с.
14. Бунеева, Р.И. Коммерческая деятельность: организация и управление: учебник / Р.И. Бунеева. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 365 с.
15. Бурменко, Т.Д. Сфера услуг в современном обществе: экономика, менеджмент, маркетинг: учебное пособие / Бурменко Т.Д., Даниленко Н.Н., Туренко Т.А. – М., 2015. – 176 с.
16. Виханский, О.С. Стратегическое управление: учебник / О.С. Виханский. – М.: МГУ, 2016. – 252 с.
17. Виханский, О.С. Менеджмент: учебник для экон. спец. вузов / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: Высш. шк. 2015. – 224 с.
18. Волков, О.И. Экономика предприятия: курс лекций – М.: ИНФРА-М, 2010. – 280 с.
19. Герасимов, Б.И. Основы коммерческой деятельности / Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова, А.Н. Денисова, Т.М. Уляхин. – М.: Форум, 2015. – 272 с.
20. Голощапова, А.И. Основы коммерческой деятельности: учебное пособие / К.Н. Пармененков, Р.В.Савкина.– М.: Изд-во МГУК, 2016. – 170 с.
21. Гудушаури, Г.В. Управление современным предприятием. Маркетинг. Менеджмент. Право: учебное пособие / Г.В. Гудушаури, Б.Г. Литвак. – М.:ЭКМОС, 2016. – 514 с.
22. Дашков, Л.П. Коммерция и технология торговли / Л.П. Дашкова. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2014. – 700 с.
23. Дашков, В.К. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: учебник для бакалавров / В.К. Дашков, Л.П. Памбухчиянц. – 12-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2015. – 456 с.
24. Дыбская, В.В. Логистика складирования для практиков / В.В. Дыбская. – М.: Альфа-Пресс, 2016. – 208 с.

25. Жилкина М. Роль страхового рынка в системе социально–экономических отношений / М. Жилина // [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.jourclub.ru/29/1346/2/>
26. Зими́на, Н.В. Совершенствование связей производителей продуктов питания с торговыми организациями / Н.В. Зими́на // ЭКО – 2016. – №2. – С. 10–15.
27. Зырянов, А.В. Коммерческо-посредническая деятельность на товарном рынке / А.В. Зырянов. – Екатеринбург: РАФ «Солярис», 2010. – 402 с.
28. Иванов, Г.Г. Организация и технология коммерческой деятельности. Практикум: учебное пособие для сред. проф. образования / Г.Г. Иванов. – М.: Академия, 2015. – 222 с.
29. Киселева, Е.Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е.Н. Киселева, О.Г. Буданова. – М.: Вузовский учебник, 2014. – 192 с.
30. Ковалев, С.М. Описание бизнес-процессов – к вершинам мастерства / С.М. Ковалев, В.М. Ковалев // Консультант директора, 2015. – № 10. – С. 15–18.
31. Козлов, В.К. Организация коммерческой деятельности предприятий. Практикум / И.Ф. Рудковский, Е.С. Царёва. – СПбГУЭФ, 2012. – 128 с.
32. Короткова, Т.Л. Коммерческая деятельность: учебник / под ред. Н.К. Моисеевой. – М.: Финансы и статистика, 2016. – 416 с.
33. Котлер, Ф. Маркетинг менеджмент. Экспресс–курс / Ф. Котлер. – 4е издание. – СПб.: Питер, 2015. – 464 с.
34. Лифиц, И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт-М, 2016. – 224 с.
35. Маркетинговое исследование страхового рынка в России [Электронный ресурс] – режим доступа <http://expert-rating.ru> (дата обращения 11.05.2017 год).
36. Мескон, М.Х. Основы менеджмента. Пер. с англ. / М.Х. Мексон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 2015. – 347 с.

37. Никулина Н.Н. Страхование. Теория и практика. 2е издание, переработанное и дополненное. Учебное пособие / Н.Н. Никулина, С.В. Березина. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 551 с.
38. Осипова, Л.В. Основы коммерческой деятельности / Л.В. Осипова, И.М. Синяева. – М.: Юнити, 2016. – 324 с.
39. Панкратов, Ф.Г. Коммерческая деятельность: учебник для высш. и сред. спец. учеб. заведений / Ф.Г. Панкратов. – М.: Дашков, 2016. – 500 с.
40. Пикушина, А.Е., Бенько, Е.В. Трудности и перспективы развития страхового дела в РФ В сборнике: Экономическое развитие общества в современных кризисных условиях сборник статей международной научно-практической конференции / А.Е. Пикушина, Е.В. Бенько. – Уфа, 2016. С. 50–52.
41. Попов, Е.В. Продвижение товаров и услуг: учебное пособие / Е.В. Попов. – М.: Финансы и статистика, 2016. – 320 с.
42. Половцева, Ф.П. Коммерческая деятельность / Ф.П. Половцева. – М.: Инфра-М, 2015. – 248 с.
43. Саймон, Г. Менеджмент в организациях / Г.Саймон; сокр.; пер. с англ. А.Н. Емельянова, В.В. Петров. – М.: Экономика, 2016. – 512 с.
44. Савицкая, Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия / Г.В. Савицкая. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 344 с.
45. Страхование. Информационно-аналитические материалы: обзор ключевых показателей страховщиков. № 4. 2015. Москва. URL:http://www.cbr.ru/finmarkets/files/supervision/review_insure_040516.pdf (Дата обращения: 09.06.2017).
46. Тютюшкина, Г.С. Организация коммерческой деятельности предприятия: учебное пособие / Г.С. Тютюшкина. – Ульяновск: УлГТУ, 2016. – 132 с.
47. Щепина, С.В. Основы коммерческой деятельности: учебное пособие / С.В. Щепина. – Иркутск: издательство Иркут. гос. Ун-та, 2016. – 227 с.