

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно – Уральский государственный университет
(Национальный исследовательский университет)»
Институт открытого и дистанционного образования
Кафедра «Современные образовательные технологии»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой

/А.В. Прохоров/

13 июня 2019 г.

Совершенствование методов работы страховой организации по обслуживанию клиентов (на
примере ООО «СО «Сургутнефтегаз» в городе Нижневартовске)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 38.03.02.2019.518.ВКР

Консультанты, (должность)

Руководитель работы
к.э.н., доцент

/Г.В.Прокопьева/

07 июня 2019 г.

Консультанты, (должность)

Автор работы
обучающийся группы ДО-411

/Н.С.Толстикова /

06 июня 2019 г.

Консультанты, (должность)

Нормоконтролер

/Н.В.Назарова/

07 июня 2019 г.

Челябинск 2019

АННОТАЦИЯ

Толстикова Н.С. Совершенствование методов работы страховой организации по обслуживанию клиентов (на примере ООО «СО «Сургутнефтегаз» в городе Нижневартовске) - Челябинск: ЮУрГУ, ДО- 411, 99 с., 42 ил., 30 таб., библиогр. список – 24 наим., прил. нет, 21 л. слайдов

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью повышения эффективности деятельности ООО «СО «Сургутнефтегаз»

В выпускной квалификационной работе проанализирована организационная структура предприятия, выявлены сильные и слабые стороны ООО «СО «Сургутнефтегаз» а также возможные угрозы и дополнительный потенциал предприятия. Изучены отраслевые особенности функционирования организации.

Также произведен анализ финансовой деятельности предприятия, анализ финансовой устойчивости, анализ ликвидности и платежеспособности.

Разработаны мероприятия по повышению эффективности деятельности ООО «СО «Сургутнефтегаз».

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	8
1 ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «СО «СУРГУТНЕФТЕГАЗ» И ОТРАСЛЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЕГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ.....	10
1.1 История создания и основные этапы развития ООО «СО Сургутнефтегаз».....	10
1.2 Цель и виды деятельности ООО «СО «Сургутнефтегазгаз».....	13
1.3 Анализ организационной структуры управления ООО «СО «Сургутнефтегаз»	14
1.4 Характеристика отраслевых особенностей функционирования «СО «Сургутнефтегаз».....	18
1.5 SWOT-анализ ООО «СО «Сургутнефтегаз»	19
2 АНАЛИЗ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «СО «Сургутнефтегаз»	23
2.1 Анализ финансового состояния ООО «СО Сургутнефтегаз»	23
2.1.1. Анализ состава, структуры и динамики статей активов и пассивов баланса ООО «СО Сургутнефтегаз».....	23
2.1.2 Организация тарифной политики и анализ страховых премий и страховых выплат по видам страхования	53
2.2 Анализ состава, структуры, результатов деятельности ООО «СО Сургутнефтегаз».....	64
3 РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ПО ОТКРЫТИЮ ОФИСА В Г. МЕГИОНЕ	69
3.1 Методические основы оценки эффективности инвестиционного предложения.....	69
3.2 Сущность инвестиционного мероприятия по открытию офиса в г. Мегионе.....	72
3.3 Оценка эффективности инвестиционного проекта	75
3.4 Анализ чувствительности проекта к риску	90

3.5 Рекомендации по совершенствованию и автоматизации методов работы с клиентами на базе CRM системы.....	92
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	95
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	97

ВВЕДЕНИЕ

В любом современном обществе страхование играет большую роль в функционировании экономики и поддержке жизненного уровня населения. Страхование является одним из институтов экономического развития общества, независимо от его политического устройства. В условиях перехода к рынку потребность в страховании все больше возрастает в отличие от условий 9-11 летней давности, когда основной была государственная форма собственности, и большинство убытков в хозяйстве страны, да и у населения возмещались за счет страховых резервных фондов страны.

Страхование может выполнять возрастающую роль в экономике России при условии более широкого развития всех отраслей и видов страхования, обеспечения безусловных правовых и финансовых гарантий выполнения страховыми компаниями обязательств перед страхователями.

Страховое общество «Сургутнефтегаз» – универсальная региональная страховая организация, ведущая свою историю с 1996 года.

«Очень высокий уровень надежности» А+ с повышением подуровня до первого подтвержден Рейтинговым агентством «Эксперт РА» в июне 2018 года.

Цель выпускной квалификационной работы - изучить историю создания и развития организации, цель и виды её деятельности, структуру организации, организационно-правовой статус и разработать инвестиционный проект с целью повышения результатов деятельности страхового общества.

Для реализации поставленной цели в процессе написания дипломного проекта необходимо:

- провести сбор и анализ для написания ВКР.
- ознакомиться с историей деятельности страховой организации;
- оценить финансовое состояние исследуемой страховой организации;

Разработать инвестиционный проект по улучшению результатов страховой организации.

Теоретическим основанием данной работы послужили труды отечественных и зарубежных ученых, данные бухгалтерской отчетности предприятия, статьи и научные публикации в периодических изданиях, материалы статистической и финансовой отчетности предприятия; документация функциональных служб предприятия.

Структура данной работы состоит из введения, трех глав и заключения.

Содержание первой части исследования раскрывает специфику деятельности рассматриваемого объекта, его историю, стратегическую позицию с использованием метода SWOT-анализа.

Расчетно-аналитическая часть дает понять в каком состоянии финансовое состояние предприятия, его рентабельность и затратность функционирования.

Третья часть представляет собой разработку инвестиционного мероприятия по улучшению результатов деятельности организации.

1 ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ООО «СО «СУРГУТНЕФТЕГАЗ» И ОТРАСЛЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЕГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ

1.1 История создания и основные этапы развития ООО «СО «Сургутнефтегаз»

Страховое общество «Сургутнефтегаз» - универсальная региональная страховая организация, ведущая свою историю с 1996 года. «Очень высокий уровень надежности» А+ с повышением подуровня до первого подтвержден Рейтинговым агентством «Эксперт РА» в июне 2018 года.

На 31 марта 2019 года эксперты отмечают значительное отклонение фактической маржи платежеспособности от нормативного значения - 252,0%, высокие значения коэффициентов текущей ликвидности - 180,4% и страховой ликвидности-нетто - 194,2%, низкую долю дебиторской задолженности в активах - 12,4% и высокую надежность и ликвидность инвестиционного портфеля общества.

Таблица 1.1. Лидеры российского страхового рынка по взносам

Компании — лидеры российского страхового рынка по взносам (кроме ОМС) включая принятое перестраховани, 2017 г.		
№	Название компании	Взносы, млн. рублей
1	СК «Росгосстрах» и «Капитал»	156 493
2	Страховая группа «СОГАЗ»	123 130
3	ОСАО «Ингосстрах»	75 189
4	ОСАО «РЕСО-Гарантия»	66 089
5	Страховая группа «Альфастрахование»	60 104
6	Страховое общество «Сургутнефтегаз»	47 762
7	ООО «Страховая компания «СиВ Лайф»	5 344
8	СК «Баск»	4 488
9	ОАО «НАСКО»	4 317

Финансовая устойчивость и безусловное выполнение всех обязательств по договорам страхования были и остаются главными приоритетами деятельности общества.

В марте 2019 года по итогам регионального конкурса «Лидер доверия потребителей», организованного при содействии Фонда поддержки предпринимательства Югры, Страховому обществу «Сургутнефтегаз» присуждена победа в номинации «Лидер доверия потребителей по высококачественному сервису и индивидуальному подходу к клиентам согласно высоким стандартам качества услуг в сфере страхования».

В декабре 2018 года Страховое общество «Сургутнефтегаз» стало победителем конкурса «Лучший товар Югры - 2018» в номинации «Страхование». Знак качества «Сделано в Югре» присвоен коробочному продукту – полису страхования от несчастных случаев «SportАктив».

Страховое общество «Сургутнефтегаз» признано победителем Национальной премии «Финансовый Олимп» в номинации «Страховщик ДМС» в категории «Потенциал и перспектива» по итогам 2009 года. Страховое общество является обладателем общественной премии «Золотая Саламандра» в номинации «Лучшая региональная страховая компания» по итогам 2004, 2005, 2008 и 2011 годов. В 2007 году по итогам деятельности на страховом рынке страховое общество награждено Почетной грамотой Всероссийского союза страховщиков за активное участие в работе по развитию и совершенствованию национальной страховой системы. Страховое общество удостоилось почетного звания лауреата премии «Финансовая элита России» в номинации «Лучшая компания на рынке добровольного медицинского страхования» по итогам 2006 года.

Страховые компании, ориентированные на поддержку российских производителей, предпринимателей и людей в их повседневной жизни, являются компаниями новой формации. За такими компаниями – будущее. Страховое общество «Сургутнефтегаз» – организация новой формации.

Достижения ООО «Страховое общество «Сургутнефтегаз» по годам.

2019 год.

Победа в номинации «Лидер доверия потребителей по высококачественному сервису и индивидуальному подходу к клиентам согласно

высоким стандартам качества услуг в сфере страхования» регионального конкурса «Лидер доверия потребителей - 2019», организованного при содействии Фонда поддержки предпринимательства Югры.

2018 год

Победа в конкурсе «Лучший товар Югры - 2018» в номинации «Страхование». Знак качества «Сделано в Югре» присвоен коробочному продукту – полису страхования от несчастных случаев «SportАктив»

Рейтинговым агентством «Эксперт РА» подтвержден рейтинг надежности на уровне ruA+

Компания перешла на предоставление бухгалтерской и надзорной отчетности в формате XBRL.

2017 год

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» пересмотрело рейтинг «Страхового общества «Сургутнефтегаз» по новой методологии и присвоило рейтинг на уровне ruA+.

Компания перешла на Единый план счетов (ЕПС) и отраслевые стандарты бухгалтерского учета (ОСБУ) для некредитных финансовых организаций.

Запуск продаж электронных полисов ОСАГО.

2016 год

Рейтинговым агентством «Эксперт РА» в очередной раз подтвержден «Очень высокий уровень надежности» A+.

Генеральный директор Страхового общества «Сургутнефтегаз» Эльвира Соловьева избрана в состав президиума первой саморегулируемой организации (СРО), сформированной на базе Всероссийского союза страховщиков.

Исполнилось 20 лет со дня образования ООО «Страховое общество «Сургутнефтегаз».

2015 год

10-ый год подряд рейтинг «Очень высокий уровень надежности» A+ подтвержден Рейтинговым агентством «Эксперт РА».

1.2. Цель и виды деятельности ООО «СО «Сургутнефтегаз»

Для удовлетворения нужд клиентов компания использует свой внутренний потенциал – возможность быстрого адаптирования страхового продукта под индивидуальные требования партнера, размеры тарифов, соответствующие оптимальным значениям в отрасли, компетентность персонала, высокое качество и минимально возможное время обслуживания страхователей.

С марта 2005 года Страховое общество «Сургутнефтегаз» увеличило перечень видов страхования еще на 10 позиций и теперь вправе оказывать услуги по 62 видам и по перестрахованию. Компанией уже получена соответствующая лицензия.

«Страховое общество «Сургутнефтегаз» предлагает все виды страхования, как для физических, так и для юридических лиц. Имеется шесть направлений деятельности:



Рисунок 1.1. Виды страхования.

Например, страхование имущества включает как страхование имущества граждан, так и ипотечное страхование. В последнем случае страховая компания берется защитить интересы, как заемщика, так и банка, предоставившего кредит.

В связи со все разрастающейся филиальной сетью Страхового общества «Сургутнефтегаз», компания залицензировала страхование жд транспорта и судов

1.3. Анализ организационной структуры управления ООО «СО «Сургутнефтегаз»

Страховая компания делится на организационные структуры по управлению (менеджменту) и по сферам деятельности.

Наиболее широкое распространение в мире получила организационная структура по менеджменту «Руководство в соответствии с сотрудничеством», опирающаяся на такие принципы как:

1. Решения в страховой компании не принимаются односторонне, то есть сверху, одним лишь руководством;

2. Сотрудники страховой компании не только руководствуются распоряжениями начальства, но и имеют свои сферы деятельности в соответствии со своими полномочиями и компетенциями;

3. Ответственность не концентрируется на верхнем уровне управления организацией, она является частью компетенции других сотрудников по сферам деятельности.

4. Вышестоящая инстанция в организационной структуре страховой компании имеет право принимать те решения, которые нижестоящие инстанции не вправе принимать;

5. Ведущим принципом структуры менеджмента является делегирование полномочий и ответственности сверху до низу. Это означает, что каждому сотруднику предоставляется определенная сфера деятельности, в рамках которой он обязан действовать и принимать решения самостоятельно, а так же нести ответственность за принятые решения. Руководитель структурного подразделения не имеет права вмешиваться в сферу деятельности своих подчиненных, если не возникли серьезные проблемы, он должен главным образом осуществлять контроль за работой своих подчиненных.

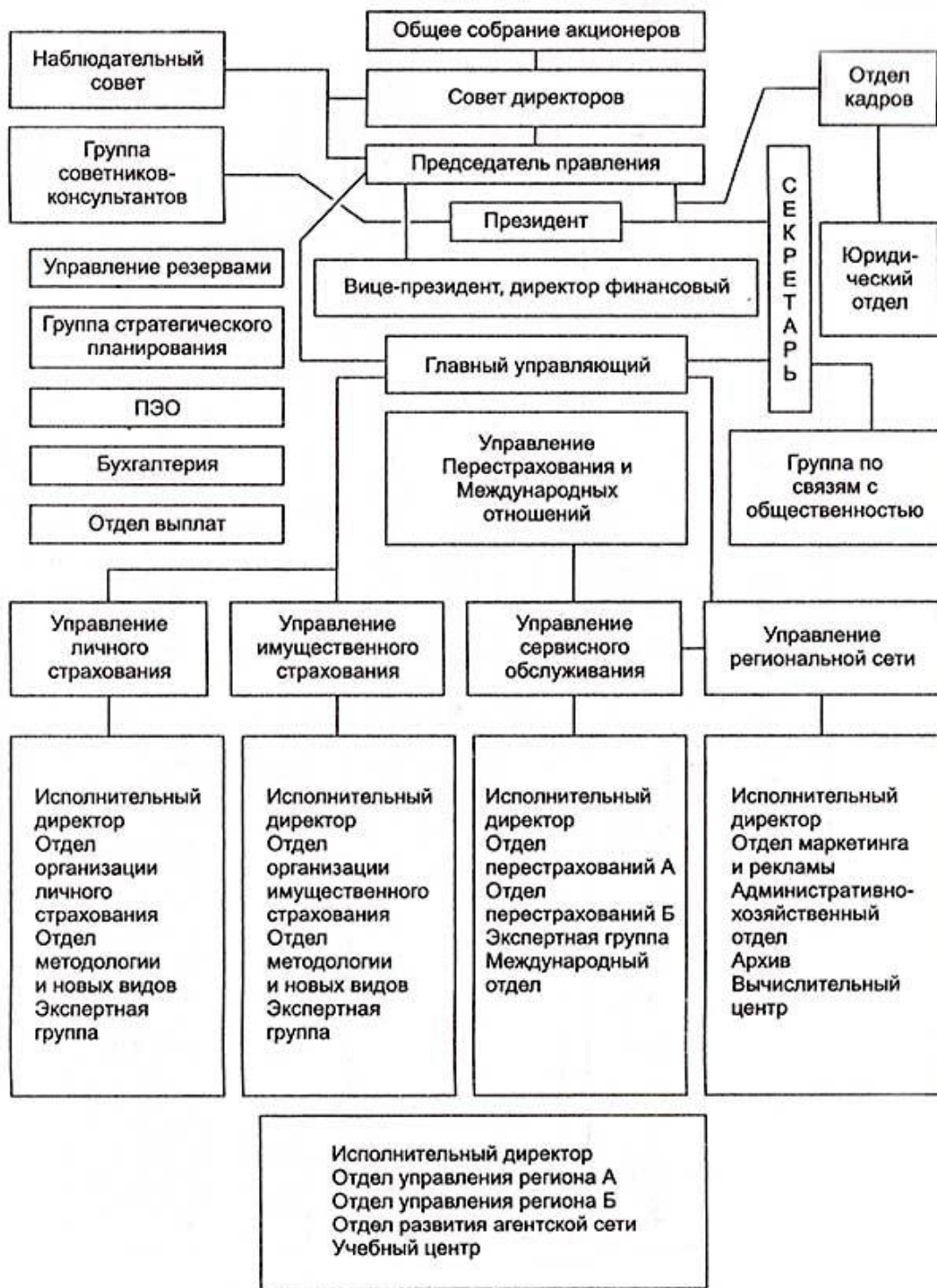


Рисунок 1.2. Организационная структура управления ООО «Страховое общество «Сургутнефтегаз»

При такой организационной структуре управления каждый сотрудник, независимо от того, на каком уровне он работает, отвечает только за то, что он сделал или не сделал в рамках своих полномочий. За ошибки сотрудника

начальник отвечает лишь в тех случаях, когда он не выполнил свои обязанности руководителя, то есть если не достаточно тщательно подобрал сотрудников, не провел с сотрудниками соответствующего инструктажа, не проконтролировал действия своих сотрудников. Четкое разделение ответственности – за руководство и за действия – является важным фактором при определении, кто отвечает за ошибки.

Функциями, которые должно выполнять высшее руководство страховой компании являются: определение общей цели страховой компании на данном этапе; разработка соответствующей стратегии и планирование работы страховой компании; разработка структуры менеджмента; разработка концепции маркетинга; определение финансовой политики, формирование сфер деятельности (личное страхование, имущественное страхование, страхование ответственности и т.д.); координация между собой сфер деятельности; решение кадровой и социальной политики.

Страховые компании делятся на организационные структуры по управлению (менеджменту) и по сферам деятельности.

Наиболее широкое распространение в мире получила организационная структура по менеджменту «Руководство в соответствии с сотрудничеством», опирающаяся на такие принципы как:

1. Решения в страховой компании не принимаются односторонне, то есть сверху, одним лишь руководством;
2. Сотрудники страховой компании не только руководствуются распоряжениями начальства, но и имеют свои сферы деятельности в соответствии со своими полномочиями и компетенциями;
3. Ответственность не концентрируется на верхнем уровне управления организацией, она является частью компетенции других сотрудников по сферам деятельности.
4. Вышестоящая инстанция в организационной структуре страховой компании имеет право принимать те решения, которые нижестоящие инстанции

не вправе принимать;

5. Ведущим принципом структуры менеджмента является делегирование полномочий и ответственности сверху до низу. Это означает, что каждому сотруднику предоставляется определенная сфера деятельности, в рамках которой он обязан действовать и принимать решения самостоятельно, а так же нести ответственность за принятые решения. Руководитель структурного подразделения не имеет права вмешиваться в сферу деятельности своих подчиненных, если не возникли серьезные проблемы, он должен главным образом осуществлять контроль за работой своих подчиненных.

При такой организационной структуре управления каждый сотрудник, независимо от того, на каком уровне он работает, отвечает только за то, что он сделал или не сделал в рамках своих полномочий. За ошибки сотрудника начальник отвечает лишь в тех случаях, когда он не выполнил свои обязанности руководителя, то есть если недостаточно тщательно подобрал сотрудников, не провел с сотрудниками соответствующего инструктажа, не проконтролировал действия своих сотрудников. Четкое разделение ответственности – за руководство и за действия – является важным фактором при определении, кто отвечает за ошибки. Анализ деятельности сотрудников на всех уровнях представляет собой учет интеллектуального потенциала страховой компании.

Функциями, которые должно выполнять высшее руководство страховой компании являются: определение общей цели страховой компании на данном этапе; разработка соответствующей стратегии и планирование работы страховой компании; разработка структуры менеджмента; разработка концепции маркетинга; определение финансовой политики, формирование сфер деятельности (личное страхование, имущественное страхование, страхование ответственности и т.д.); координация между собой сфер деятельности; решение кадровой и социальной политики.

1.4. Характеристика отраслевых особенностей функционирования ООО «СО «Сургутнефтегаз»

Страховое общество «Сургутнефтегаз» выделяет три основные отрасли страхования: имущественное, личное и ответственности. В основе деления страхования на отрасли лежат отличия в объектах страхования.

В личном страховании объектом страхования являются имущественные интересы, связанные с жизнью, здоровьем, трудоспособностью и пенсионным обеспечением страхователя или застрахованного лица. К личному страхованию относятся:

1. Страхование жизни.
2. Страхование от несчастных случаев и болезней.
3. Медицинское страхование.

В имущественном страховании объектом страхования являются имущественные интересы, связанные с владением, пользованием и распоряжением имуществом.

Имущественное страхование включает:

1. Страхование имущества физ. и юр. лиц.
2. Транспортное страхование (средств транспорта и грузов).
3. Страхование других видов имущества, кроме перечисленных выше.
4. Страхование финансовых рисков.

В страховании ответственности объектом страхования являются имущественные интересы, связанные с возмещением страхователем причиненного им вреда личности или имуществу физического лица, а также вреда, причиненного юридическому лицу.

Страхование ответственности включает:

1. Страхование гражданской ответственности владельцев ТС, перевозчиков, предприятий - источников повышенной опасности.
2. Страхование профессиональной ответственности

3. Страхование ответственности за неисполнение обязательств.
4. Страхование иных видов гражданской ответственности.

1.5. SWOT - АНАЛИЗ ООО «СО «Сургутнефтегаз»

Для того чтобы успешно выжить в долгосрочной перспективе, организация должна уметь прогнозировать то, какие трудности могут возникнуть на её пути в будущем, и то, какие новые возможности могут открыться для неё. Поэтому стратегическое управление, изучая внешнюю среду, концентрирует внимание на выяснении того, какие угрозы и возможности таит в себе внешняя среда.

Чтобы успешно справляться с угрозами и действенно использовать возможности, отнюдь не достаточно только знания о них. Можно знать об угрозе, но не иметь возможности противостоять ей и тем самым потерпеть поражение. Также можно знать об открывающихся возможностях, но не обладать потенциалом для их использования и, следовательно, не суметь их использовать. Сильные и слабые стороны внутренней среды организации в такой же мере, как угрозы и возможности, определяют условия успешного существования организации. Поэтому очень важно при анализе внутренней среды выявить именно то, какие сильные и слабые стороны имеют отдельные составляющие организации и организация в целом.

Суммируя вышесказанное, можно констатировать, что анализ среды, направлен на выявление угроз и возможностей, которые могут возникнуть во внешней среде по отношению к организации, а также сильных и слабых сторон, которыми обладает организация.

Применяемый для анализа среды метод SWOT (аббревиатура составлена из первых букв английских слов: сила-strength, слабости-weakness, возможности-opportunities, угрозы-threats) является довольно широко признанным подходом, позволяющим провести совместное изучение внешней и внутренней среды.

Применяя метод SWOT, удастся установить линии связи между угрозами и

возможностями. Методология SWOT предполагает сначала выявление сильных и слабых сторон, а также угроз и возможностей, а далее – установление цепочек связей между ними, которые в дальнейшем могут быть использованы для формулирования стратегии организации.

Сначала, с учётом конкретной ситуации, в которой находится организация, составляются список её слабых сторон - это отсутствие чего-то важного для функционирования предприятия или то, что вам пока не удастся по сравнению с другими компаниями и ставит вас в неблагоприятное положение. В качестве примера слабых сторон можно привести слишком узкий ассортимент выпускаемых товаров, плохую репутацию компании на рынке, недостаток финансирования, низкий уровень сервиса, наличие устаревшего оборудования, низкую рентабельность продаж, неустойчивое финансовое положение и так далее.

Далее выделяем сильные стороны организации - это то, в чем оно преуспело или какая-то особенность, предоставляющая вам дополнительные возможности. Сила может заключаться в имеющемся у вас опыте, доступе к уникальным ресурсам, наличии передовой технологии и современного оборудования, высокой квалификации персонала, высоком качестве выпускаемой вами продукции, известности вашей торговой марки, низкий удельный вес издержек в выручке от продаж и так далее.

Также выделяем рыночные угрозы - события, наступление которых может оказать неблагоприятное воздействие на ваше предприятие.

Далее выделяем рыночные возможности - благоприятные обстоятельства, которые ваше предприятие может использовать для получения преимущества. В качестве примера рыночных возможностей можно привести ухудшение позиций ваших конкурентов, резкий рост спроса на продукцию, появление новых технологий производства вашей продукции, рост уровня доходов населения и т.п.

После того как составлен конкретный список слабых и сильных, а также угроз и возможностей, наступает этап установления связей между ними. Для установления этих связей составляется SWOT-анализ, представленный в таблице.

Таблица 1.2 - SWOT-анализ

Преимущества (S)	Недостатки (W)
<p>1. Предоставляет самый широкий выбор страховых услуг физическим и юридическим лицам во всех регионах страны (страхование от несчастных случаев и болезней; медицинское страхование; страхование средств наземного, железнодорожного, воздушного, водного транспорта; страхование грузов; сельскохозяйственное страхование; страхование имущества юридических лиц и граждан; страхование гражданской ответственности; страхование предпринимательских и финансовых рисков; иные виды страхования, предусмотренные федеральными законами о конкретных видах обязательного страхования.)</p> <p>2. Хорошо развитая филиальная сеть, охватывающая всю территорию страны. На сегодняшний день деятельность страховой компании охватывает 8 федеральных округов РФ, на территории которых открыто 79 филиалов и 199 отделений.</p> <p>3. Устойчивое финансовое положение (В 2012 году Международное рейтинговое агентство А. М. Best присвоило ООО «СО «Сургутнефтегаз» рейтинг финансовой устойчивости на уровне V++ и кредитный рейтинг эмитента на уровне bbb (прогноз по рейтингам стабильный)).</p> <p>4. Взаимовыгодные партнерские отношения с крупнейшими российскими финансовыми институтами.</p>	<p>1. Высокие издержки.</p> <p>2. Несбалансированность страховых портфелей. Несбалансированность страховых портфелей компаний группы и большой удельный вес премии по ОСАГО по отдельным региональным точкам, а также убыточность некоторых подразделений компании в сфере ОСАГО может привести к трудностям с выплатами по договорам ОСАГО, а, следовательно, и к финансовой неустойчивости компании.</p>
Возможности (O)	Угрозы (T)
<p>1. Возможность стать абсолютным лидером российского рынка страховых услуг. Наличие возможности влиять на рынок, большой опыт работы в сфере страхования дают ООО «СО «Сургутнефтегаз» хорошую возможность занять лидирующее положение на рынке и динамично развиваться в будущем.</p> <p>2. Динамичное развитие в будущем.</p> <p>3. Дальнейшее расширение филиальной сети ООО «СО «Сургутнефтегаз».</p> <p>4. Рост спроса на качественные страховые продукты в ближайшем будущем.</p> <p>5. Увеличение количества клиентов.</p> <p>6. Расширение предоставляемых услуг.</p>	<p>1. Появление на рынке большого количества конкурентов.</p> <p>2. Рост выплат по ОСАГО (может привести к трудностям с выплатами по договорам ОСАГО, а, следовательно, и к финансовой неустойчивости).</p> <p>3. Более быстрый рост выплат, по сравнению с ростом собираемых страховых премий.</p> <p>4. Нестабильное финансовое положение клиентов (физических и юридических лиц).</p> <p>5. Экономическая и политическая нестабильность в стране.</p>

Таким образом, на основе проведенного анализа, можем заключить, что ООО «Страховое Общество «Сургутнефтегаз» имеет гораздо больше сильных сторон, нежели слабых, а потому является лидером на российском страховом рынке. Стоит отметить, что компания имеет множество прекрасных возможностей успешного динамичного развития в будущем.

Стратегия развития страховой организации.

Стратегия заключается в реализации следующих направлений развития:

1. локальная географическая экспансия: открытие новых филиалов и агентств в рентабельных регионах с высоким потенциалом (Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Ямало-Ненецкий автономный округ, Тюменская область, Сибирский регион, Уральский регион);
2. повышение доли рынка в рентабельных регионах;
3. гибкое локальное управление тарифами;
4. развитие персонала: тренинги/обучение, обучение внутренних тренеров, кадрового резерва, проведение вебинаров и т.д.;
5. ориентация на целевой сегмент рынка - физические лица. Формирование приверженности клиентов — физ. лиц.
6. единая маркетинговая стратегия группы, в т.ч. продвижение единого бренда ООО «СО «Сургутнефтегаз»;
7. создание комплексных продуктов (инвестиционно-страховых);
8. единые переговорные позиции в отношениях с партнерами (коммерческие банки, финансовые институты и пр.) по вопросам размещения денежных средств, получения аккредитаций и т.д.;

Для реализации Стратегии Компания намерена достигнуть следующих показателей: 1. объем заработанной премии не менее 10 млрд. рублей; 2. доля некоторых видов страхования не менее 25% в структуре страхового портфеля; 3. рентабельность по чистой прибыли не менее 4% от заработанных премий; 4. доля интернет-продаж не менее 5% от объема страхового портфеля.

2. АНАЛИЗ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

ООО «СО «Сургутнефтегаз»

2.1. Анализ финансового состояния исследуемого предприятия

2.1.1. Анализ состава, структуры и динамики статей активов и пассивов баланса ООО «СО «Сургутнефтегаз»

Аналитическая деятельность является одним из действующих методов управления, основным элементом принятия управленческих решений, преследующей главную задачу - получение нескольких основных, наиболее информативных параметров, дающих объективную и точную картину финансового состояния организации, ее прибылей и убытков, изменение в структуре активов и пассивов, в расчетах с дебиторами и кредиторами, платежеспособность и деловую активность.

В условиях рыночной экономики финансовый анализ имеет целью обеспечить устойчивое развитие доходной, конкурентоспособной деятельности страховщика. С каждым годом в России актуальность финансового анализа страховщика растет.

Таблица 2.1 - Анализ актива баланса страховой компании с 31.12.2015 по 31.12.2018

Наименование статей актива	Сумма на дату, тыс. руб.				Среднегодовое значение		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	2015	2016	2017
Денежные средства и их эквиваленты	89461	125018	499257	512935	107239,5	312137,5	506096
Депозиты и прочие размещенные средства в кредитных организациях и банках-нерезидентах	2008981	1956251	1691378	1477731	1982616	1823815	1584555
Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	1832406	2450812	2872105	2867476	2141609	2661459	2869791

Продолжение таблицы 2.1.

Наименование статей актива	Сумма на дату, тыс. руб.			Среднегодовое значение			
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	2015	2016	2017
Дебиторская задолженность по операциям страхования, сострахования и перестрахования	565729	420702	306451	375411	493215,5	363576,5	340931
Займы, прочие размещенные средства и прочая дебиторская задолженность	34248	20949	18593	13349	27598,5	19771	15971
Доля перестраховщиков в резервах по страхованию иному, чем страхование жизни	602794	306521	426665	672554	454657,5	366593	549609,5
Активы включенные в выбывание группы, классифицируемые как предназначенные для продажи	-	-	8462	7573	-	4231	8017,5
Инвестиционное имущество	60518	50667	27589	-	55592,5	39128	13794,5
Нематериальные активы	227	8986	11244	14644	4606,5	10115	12944
Основные средства	402869	414769	364367	330376	408819	389568	347371,5
Отложенные аквизиционные расходы	-	92283	72404	103900	46141,5	82343,5	88152
Требования по текущему налогу на прибыль	-	-	29700	25477	-	14850	27588,5
Прочие активы	45327	21755	18657	24081	33541	20206	21369
Итого активов	5834434	5868713	6346871	6346871	5851574	6107792	6346871

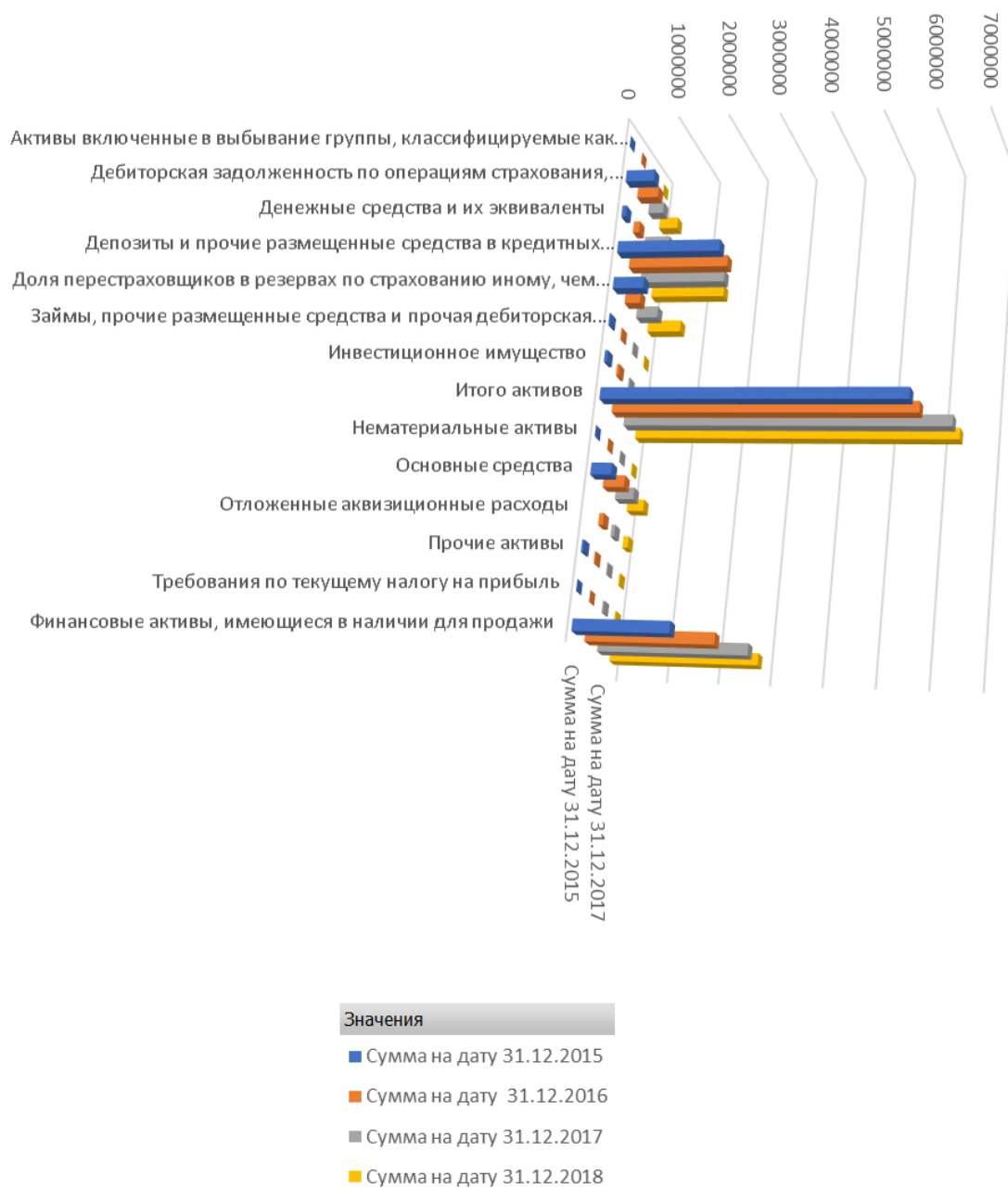


Рисунок 2.1 - Анализ актива баланса ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018. (В тыс. руб.).

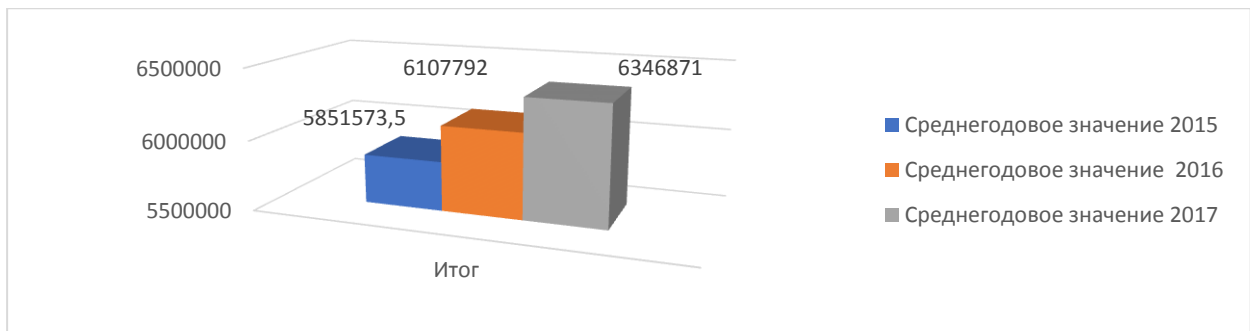


Рисунок 2.2 - Анализ актива баланса ООО «СО «Сургутнефтегаз» по среднегодовому значению. (В тыс. руб.).

Анализ активов страховщика дает выявить динамику развития страховой организации в целом. Рост активов страховщика можно оценивать как рост деловой активности, однако для такой оценки следует провести более углубленный анализ страховой организации.

Также следует рассмотреть величину дебиторской задолженности страховой компании. Если анализ деятельности страховщика за несколько периодов показал, что дебиторская задолженность имеет тенденцию к росту, то это может свидетельствовать как о неудовлетворительном состоянии внутреннего контроля за расчетами со страхователями и прочими дебиторами, так и об увеличении сбора премий. Если прирост активов обеспечивается именно за счет собранной премии, то можно сделать вывод, что деятельность организации эффективна.

Показатели динамики пассивов страховщика отражают удельный вес отдельных видов источников формирования средств в общем объеме валюты баланса и динамику их абсолютных значений.

Для расчета показателей динамики и структуры источников формирования средств используются данные пассива баланса. Источники средств страховой компании включают собственный капитал и обязательства.

Таблица 2.2 - Анализ обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.				Среднегодовое значение		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	2015	2016	2017
Займы и прочие привлеченные средства	262233	261960	259498	0	1957416	260729	129749
Кредиторская задолженность по операциям страхования, со страхования и перестрахования	335988	258582	207785	255218	297285	233183,5	231501,5
Резервы по страхованию иному, чем страхование жизни	2791179	2079824	2335289	2597266	2435501,5	2207556,5	2466277,5
Отложенные аквизиционные доходы	0	4414	3253	3216	2207	3833,5	3234,5
Обязательство по текущему налогу на прибыль	0	3214	4279	14213	1607	3746,5	9246
Отложенные налоговые обязательства	6129	24158	27117	20308	15143,5	25637,5	23712,5
Резервы - оценочные обстоятельства	0	45437	108028	54097	22718,5	76732,5	81062,5
Прочие обязательства	138782	126213	141800	139960	132497,5	134006,5	140880
Итого обязательств	3534311	2803802	3087054	3084280	3169056,5	2945428	3085667

Далее представим на рисунке 2.3. диаграмму – анализ обязательств в тыс. руб. на период с 31.12.2015 по 31.12.2018

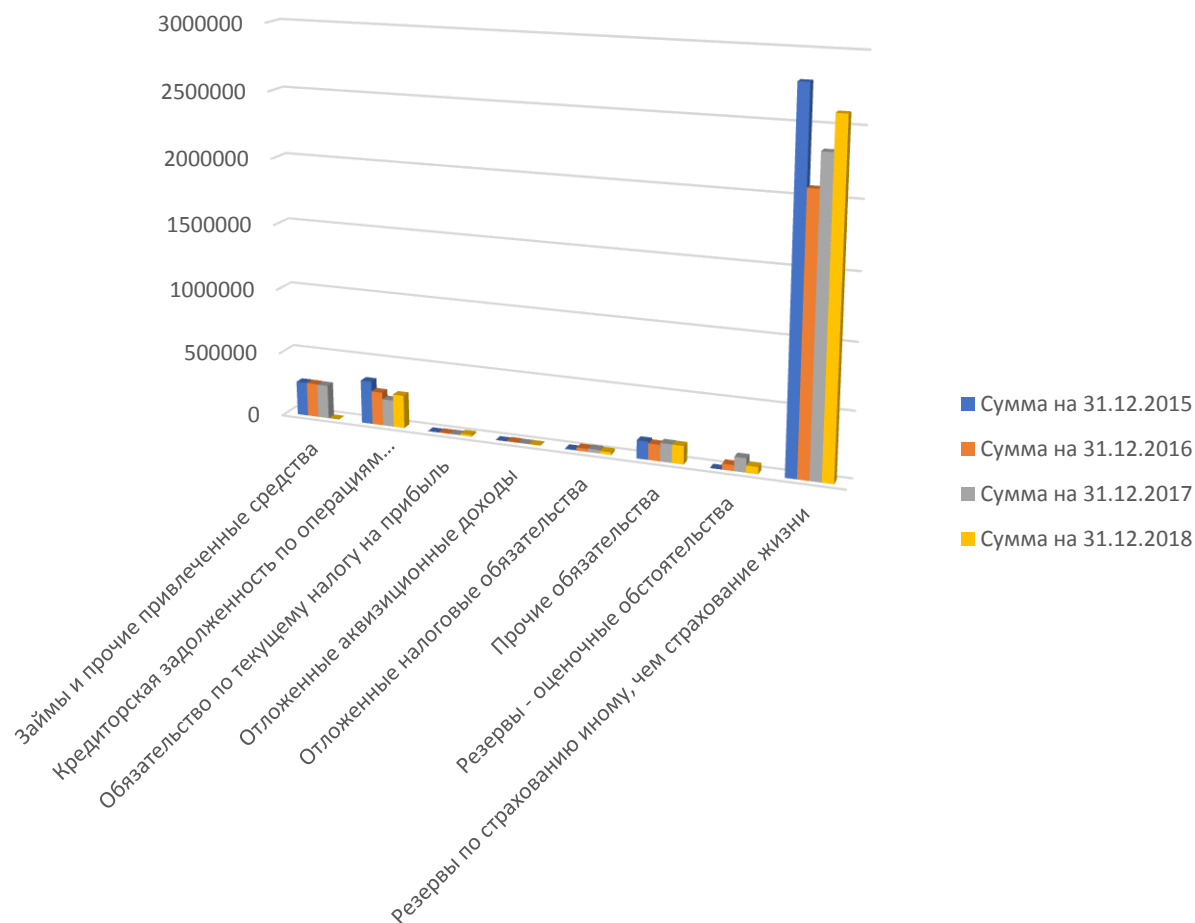


Рисунок 2.3. Анализ обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018 (В тыс. руб.).

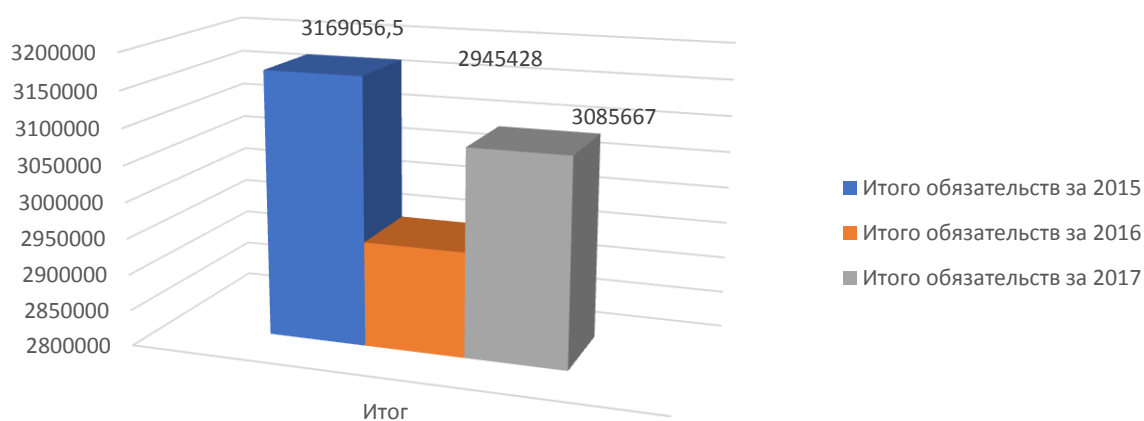


Рисунок 2.4. Анализ ООО «СО «Сургутнефтегаз» по итогам обязательств среднегодового значения за 2015-2017(В тыс. руб.).

Данный анализ показывает, что сумма обязательств 2017 по отношению к 2015 снижен всего на 2,61%.

Одним из критериев оценки финансовой устойчивости страховой организации является величина ее уставного капитала.

Для определения роли собственного капитала страховой компании в обеспечении ее финансовой устойчивости нам видится целесообразным рассмотреть структуру бухгалтерского баланса.

Любой бухгалтерский баланс показывает состояние средств предприятия и источников их формирования на конкретную дату.

Таблица 2.3 Анализ капитала страховой компании с 31.12.2016 по 31.12.2018.

Наименование показателя	Сумма, тыс.руб.			Абсолютное отклонение		Относительное отклонение	
	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	2017-2016	2018-2017	2017-2016	2018-2017
Уставный капитал	1 957 416,0	1 957 415,0	1 957 415,0	-1,0	0,0	1,0	1,0
Резерв переоценки по справедливой стоимости финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи	-8 027,0	87 363,0	17 602,0	95 390,0	-69 761,0	-10,9	0,2
Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	1 078 929,0	1 215 037,0	1 366 206,0	136 108,0	151 169,0	1,1	1,1
Итого капитала	3 064 911,0	3 259 816,0	3 341 225,0	194 905,0	81 409,0	1,1	1,0

Далее на рисунке 2.5. представим диаграмму динамики капитала ООО «СО «Сургутнефтегаз»

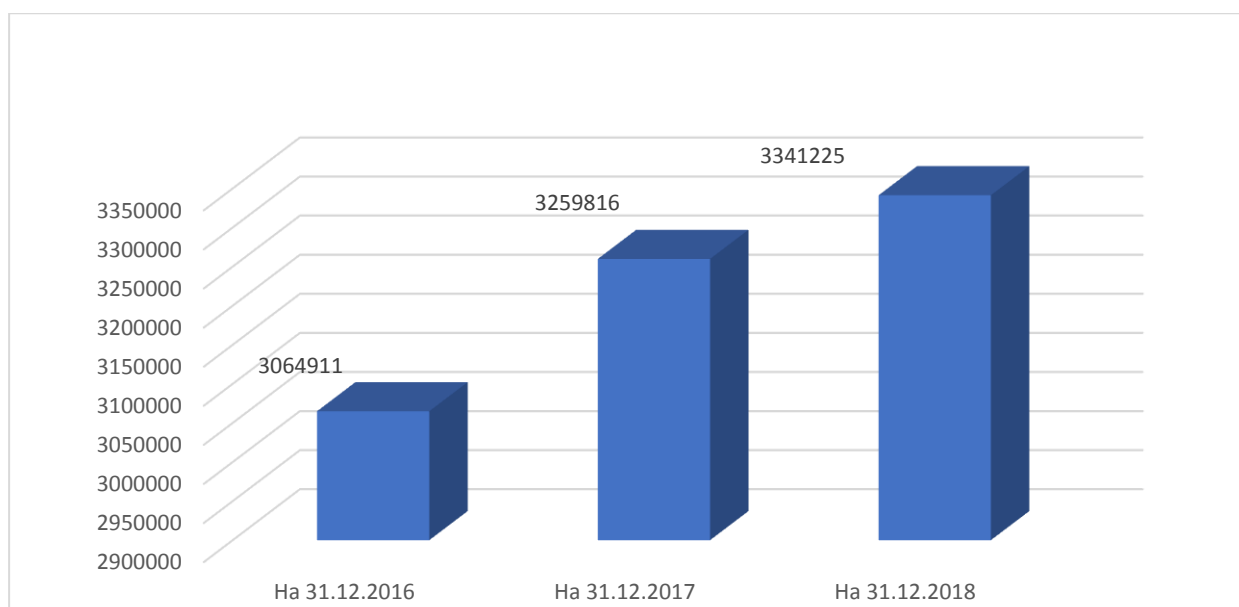


Рисунок 2.5 - Динамика капитала ООО «СО «Сургутнефтегаз»

Уставной капитал остаётся неизменен. Нераспределённая прибыль увеличена с 2016 по 2018 на 12,61%.

По балансу можно выделить следующие виды средств, находящиеся в распоряжении страховой компании: нематериальные активы, инвестиционные активы, депо премии, доля перестраховщиков в страховых резервах, дебиторская задолженность, прочие активы.

При проведении финансового анализа исчисляются темпы роста перечисленных выше активов и их удельных весов (в процентах) в общем объеме средств страховой организации.

Особое внимание необходимо уделить динамике абсолютных значений и удельных весов таких видов активов, как непокрытые убытки и дебиторская задолженность.

Их рост является отрицательной тенденцией, так как активы в сумме непокрытых убытков не могут быть использованы для покрытия обязательств. В таблице 2.4. предоставлены данные на даты по активам и расчёт удельного в процентном соотношении.

Таблица 2.4. Анализ структуры активов с 31.12.2015 по 31.12.2018

Наименование статей актива	Сумма на дату, тыс. руб.				Удельный вес, %			
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	на 31.12.2015	на 31.12.2016	на 31.12.2017	на 31.12.2018
Денежные средства и их эквиваленты	89461	125018	499257	512935	1,53	2,13	7,87	8,08
Депозиты и прочие размещенные средства в кредитных организациях и банках-нерезидентах	2008981	1956251	1691378	1477731	34,43	33,33	26,65	22,04
Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	1832406	2450812	2872105	2867476	31,41	41,76	45,25	45,18
Дебиторская задолженность по операциям страхования, сострахования и перестрахования	565729	420702	306451	375411	9,70	7,17	4,83	5,91
Займы, прочие размещенные средства и прочая дебиторская задолженность	34248	20949	18593	13349	0,59	0,36	0,29	0,21
Доля перестраховщиков в резервах по страхованию иному, чем страхование жизни	602794	306521	426665	672554	10,33	5,22	6,72	10,60
Активы включенные в выбывание группы, классифицируемые как предназначенные для продажи	-	-	8462	7573	-	-	0,13	0,12
Инвестиционное имущество	60518	50667	27589	-	1,04	0,86	0,43	0,00
Нематериальные активы	227	8986	11244	14644	-	0,15	0,18	0,23
Основные средства	402869	414769	364367	330376	6,91	7,07	5,74	5,21
Отложенные аквизиционные расходы	-	92283	72404	103900	-	1,57	1,15	1,64
Требования по текущему налогу на прибыль	-	-	29700	25477	-	-	0,47	0,40
Прочие активы	45327	21755	18657	24081	4,06	0,38	0,29	0,38
Итого активов	5834434	5868713	6346871	6346871	100	100,00	100,00	100,00

Далее на трех рисунках представим диаграммы структуры активов на даты и проанализируем их.

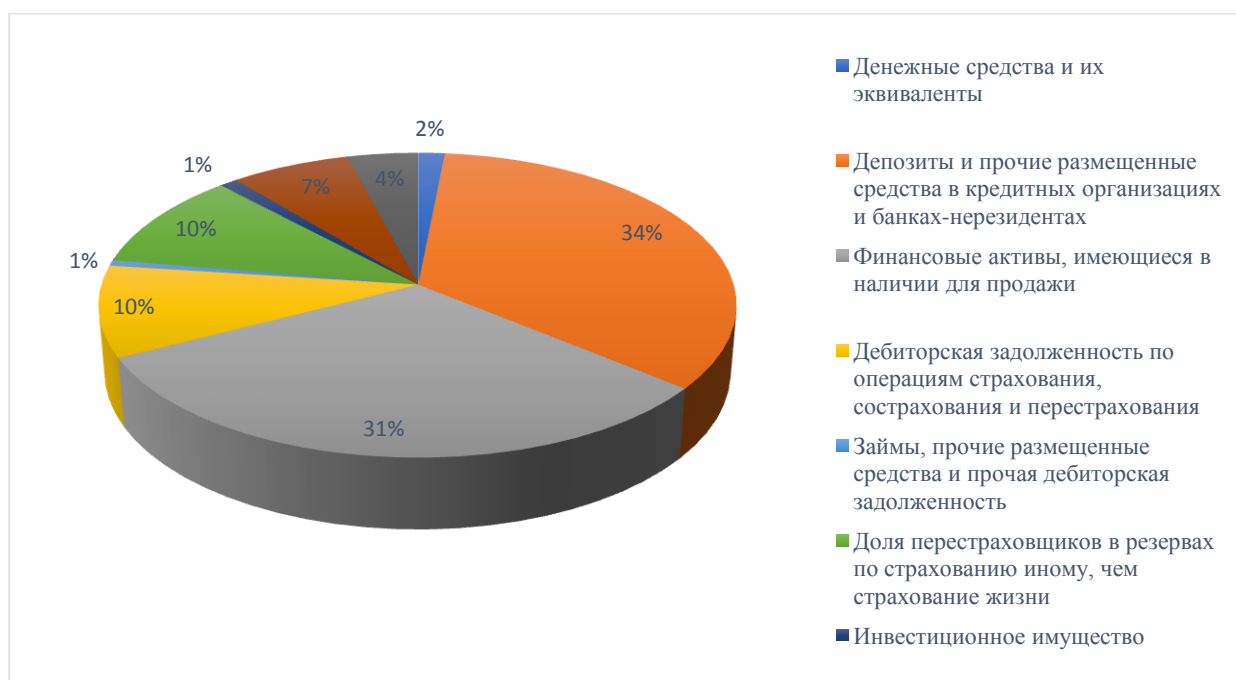


Рисунок 2.6. Структура активов ООО «СО «Сургутнефтегаз» на 31.12.2015,(%)

На данном рисунке изображена диаграмма, на которой наглядно видно, что основную ее часть занимают финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи, далее рассмотрим рисунок 2.7., на котором изображена следующая диаграмма, на ней анализируем структуру активов на 31.12.2016

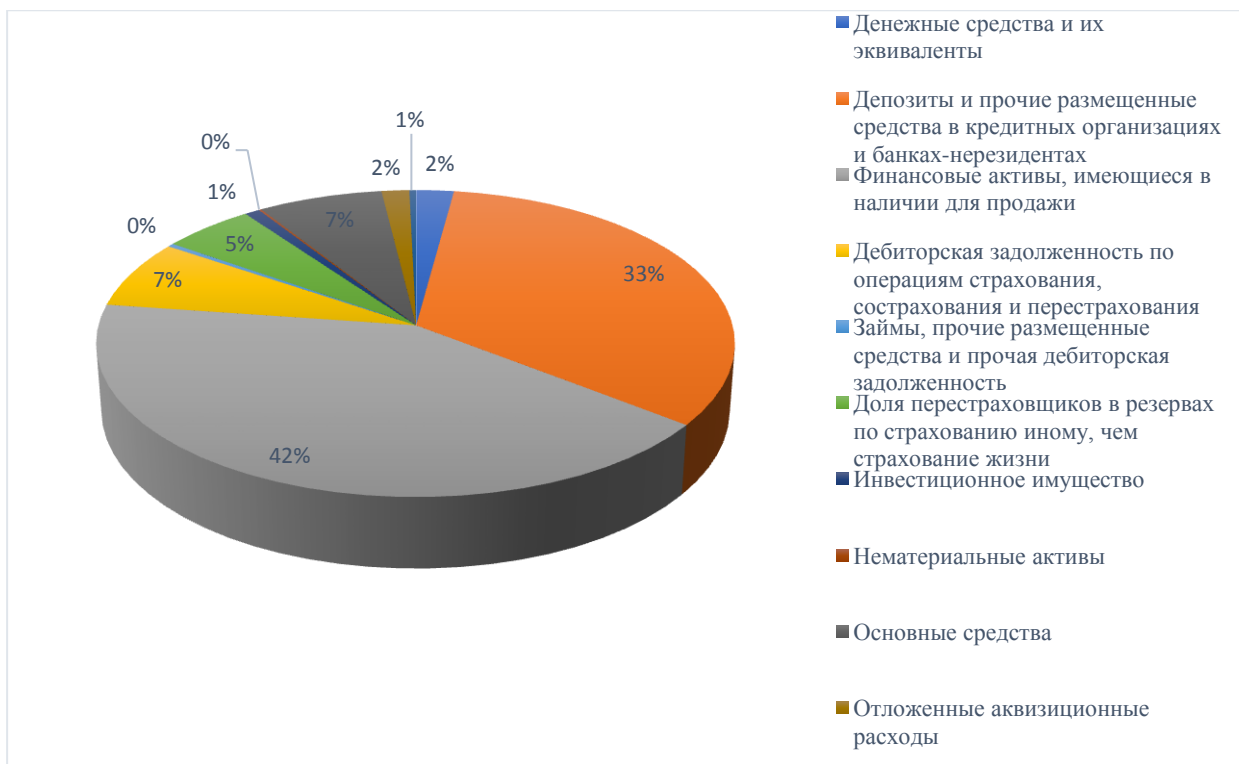


Рисунок 2.7. Структура активов ООО «СО «Сургутнефтегаз» на 31.12.2016,(%)

На данном рисунке изображена диаграмма, на которой наглядно видно, что основную ее часть занимают финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи, далее рассмотрим рисунок 2.8., на котором изображена следующая диаграмма, на ней анализируем структуру активов на 31.12.2017



Рисунок 2.8. Структура активов ООО «СО «Сургутнефтегаз» на 31.12.2017,(%)

На данном рисунке изображена диаграмма, на которой наглядно видно, что основную ее часть занимают финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи, далее рассмотрим рисунок 2.9., на котором изображена следующая диаграмма, на ней анализируем структуру активов на 31.12.2018



Рисунок 2.9. Структура активов ООО «СО «Сургутнефтегаз» на 31.12.2018,(%)

Проанализировав диаграммы можно отметить, что финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи за весь анализируемый период занимают наибольшую часть в процентах, а активы включенные в выбывание группы, классифицируемые как предназначенные для продажи указаны только на последние две даты.

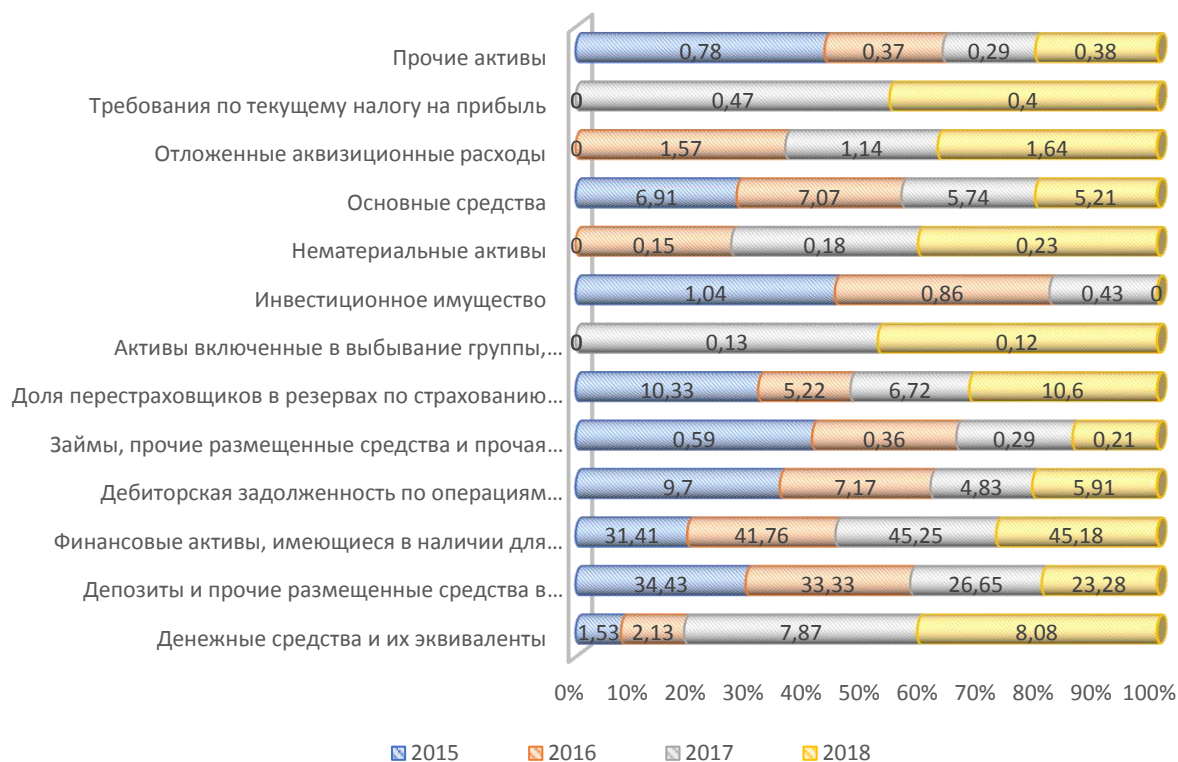


Рисунок 2.10 - Сравнительная структура активов с 2015 по 2018, (в %).

Анализируя рисунок 2.10. можно увидеть наглядно, что доля прочих активов сократилась практически в два раза. Сокращено инвестиционное имущество. Доля перестраховщиков в резервах по страхованию иному, чем страхование жизни остаётся практически неизменным. Снижается дебиторская задолженность, а это ведет, как не иначе, к увеличению чистой прибыли компании. Уменьшение дебиторской задолженности приведет к увеличению реального притока денежных средств, а значит, в данном случае мы видим, что такой актив, как денежные средства и их эквиваленты увеличены почти в пять раз.

В течение трехлетнего анализируемого периода виден растущий удельный вес доли финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи, а также заметно падение депозитов и прочих размещенные средств в кредитных организациях и банках-нерезидентах.

Далее рассмотрим темп роста активов ООО «СО «Сургутнефтегаз».

Таблица 2.5. Анализ динамики активов ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018.

Наименование статей актива	Сумма на дату, тыс. руб.				Темп роста, %		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	31.12.2015/31.12.2016	31.12.2016/31.12.2017	31.12.2017/31.12.2018
Денежные средства и их эквиваленты	89461	125018	499257	512935	139,75	399,35	102,74
Депозиты и прочие размещенные средства в кредитных организациях и банках-нерезидентах	2008981	1956251	1691378	1477731	97,38	86,46	87,37
Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	1832406	2450812	2872105	2867476	133,75	117,19	99,84
Дебиторская задолженность по операциям страхования, сострахования и перестрахования	565729	420702	306451	375411	74,36	72,84	122,50
Займы, прочие размещенные средства и прочая дебиторская задолженность	34248	20949	18593	13349	61,17	88,75	71,80
Доля перестраховщиков в резервах по страхованию иному, чем страхование жизни	602794	306521	426665	672554	50,85	139,20	157,63
Активы включенные в выбывание группы, классифицируемые как предназначенные для продажи	0	0	8462	7573	0,00	0,00	89,49
Инвестиционное имущество	60518	50667	27589	0	83,72	54,45	0,00
Основные средства	402869	414769	364367	330376	102,95	87,85	90,67
Отложенные аквизиционные расходы		92283	72404	103900	0,00	78,46	143,50
Требования по текущему налогу на прибыль	0	0	29700	25477	0,00	0,00	85,78
Прочие активы	45327	21755	18657	24081	48,00	85,76	129,07
Итого активов	5834434	5868713	6346871	6346871	100,59	108,15	100,00

Далее рассмотрим рисунок 2.11., на нем изображена диаграмма темпа роста активов ООО «СО «Сургутнефтегаз», в % на период с 31.12.2015 по 31.12.2018

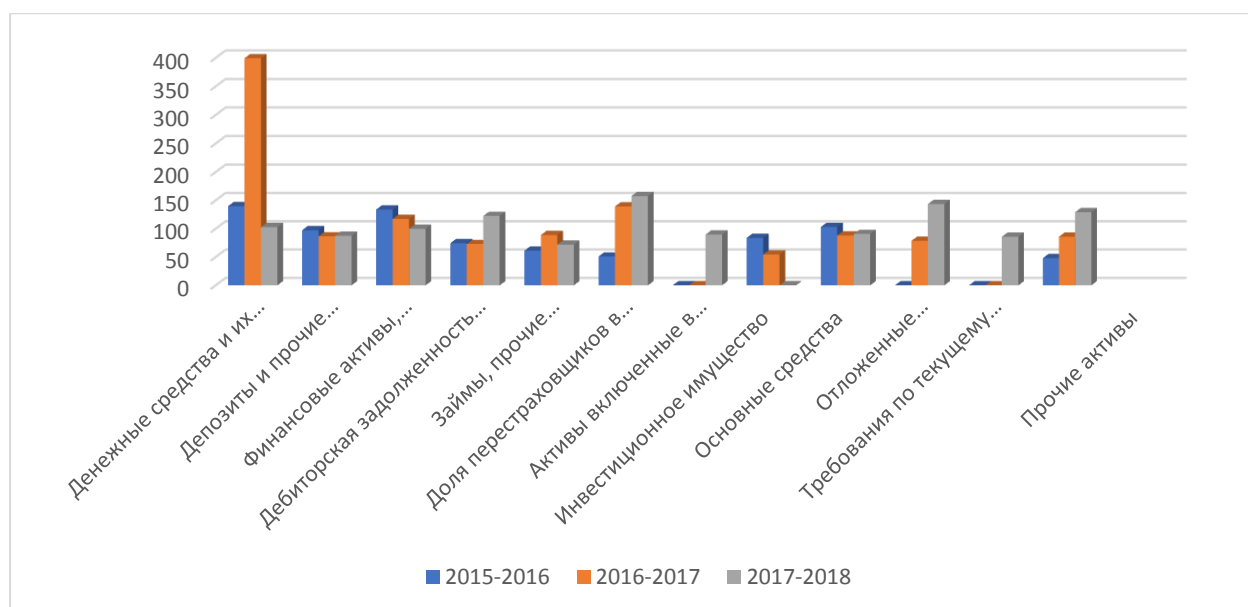


Рисунок 2.11. Темп роста активов ООО «СО «Сургутнефтегаз»., с 31.12.2015 по 31.12.2018, (в %)

Проанализировав таблицу, можно сделать вывод, что индикаторы страхового рынка в 2018 году почти не изменились по сравнению с предыдущими периодами. Далее рассмотрим таблицу 2.6 - абсолютное изменение активов организации.

Таблица 2.6. Анализ активов ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018.

Наименование статей актива	Сумма на дату, тыс. руб.				Абсолютное изменение, тыс. руб.		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	31.12.2015-31.12.2016	31.12.2016-31.12.2017	31.12.2017-31.12.2018
Денежные средства и их эквиваленты	89461	125018	499257	512935	35557	374239	13678
Депозиты и прочие размещенные средства в кредитных организациях и банках-нерезидентах	2008981	1956251	1691378	1477731	-52730	-264873	-213647
Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	1832406	2450812	2872105	2867476	618406	421293	-4629

Продолжение таблицы 2.6.

Наименование статей актива	Сумма на дату, тыс. руб.				Абсолютное изменение, тыс. руб.		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	31.12.2015-31.12.2016	31.12.2016-31.12.2017	31.12.2017-31.12.2018
Дебиторская задолженность по операциям страхования, сострахования и перестрахования	565729	420702	306451	375411	-145027	-114251	68960
Займы, прочие размещенные средства и прочая дебиторская задолженность	34248	20949	18593	13349	-13299	-2356	-5244
Доля перестраховщиков в резервах по страхованию иному, чем страхование жизни	602794	306521	426665	672554	-296273	120144	245889
Активы включенные в выбывание группы, классифицируемые как предназначенные для продажи	0	0	8462	7573	0	8462	-889
Инвестиционное имущество	60518	50667	27589	0	-9851	-23078	-27589
Нематериальные активы	227	8986	11244	14644	8759	2258	3400
Основные средства	402869	414769	364367	330376	11900	-50402	-33991
Отложенные аквизиционные расходы		92283	72404	103900	92283	-19879	31496
Требования по текущему налогу на прибыль	0	0	29700	25477	0	29700	-4223
Прочие активы	45327	21755	18657	24081	-23572	-3098	5424
Итого активов	5834434	5868713	6346871	6346871	34279	478158	0

Показатели динамики пассивов страховщика отражают удельный вес отдельных видов источников формирования средств в общем объеме валюты баланса и динамику их абсолютных значений. Для расчета показателей динамики и структуры источников формирования средств используются данные пассива баланса. Источники средств страховой компании включают собственный капитал и обязательства.

В процессе анализа определяются темпы роста источников средств и удельный вес их отдельных видов в общем объеме. Особое внимание необходимо уделить динамике удельного веса и абсолютных значений собственного капитала. Рост размера собственного капитала страховой организации является положительной тенденцией. Увеличение доли собственных средств за счет любого из источников способствует усилению финансовой устойчивости организации.

Страховая деятельность предполагает использование значительной доли заемных средств в структуре пассивов, однако, чем больше величина заемных средств, тем выше степень риска страховщика от невыполнения обязательств перед кредиторами.

Таблица 2.7 Анализ структуры обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018.

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.				Удельный вес, %			
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	на 31.12.2015	на 31.12.2016	на 31.12.2017	на 31.12.2018
	Займы и прочие привлеченные средства	262 233,00	261 960,00	259 498,00	-	7,42	9,34	8,41
Резервы по страхованию иному, чем страхование жизни	2 791 179,00	2 079 824,00	2 335 289,00	2 597 266,00	78,97	74,18	75,65	84,21

Продолжение таблицы 2.7

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.				Удельный вес, %			
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	на 31.12.2015	на 31.12.2016	на 31.12.2017	на 31.12.2018
	Отложенные аквизиционные доходы	-	4 414,00	3 253,00	3 216,00	-	0,16	0,11
Обязательство по текущему налогу на прибыль	-	3 214,00	4 279,00	14 213,00	-	0,11	0,14	0,46
Отложенные налоговые обязательства	6 129,00	24 158,00	27 117,00	20 308,00	0,17	0,86	0,88	0,66
Резервы - оценочные обязательства	-	45 437,00	108 028,00	54 097,00	-	1,62	3,5	1,75
Прочие обязательства	138 782,00	126 213,00	141 800,00	139 960,00	3,93	4,5	4,59	4,54
Итого обязательств	3 534 311,00	2 803 802,00	3 087 054,00	3 084 280,00	100	100	100	100

Рассмотрим далее диаграммы, по которым сможем проанализировать данную таблицу.

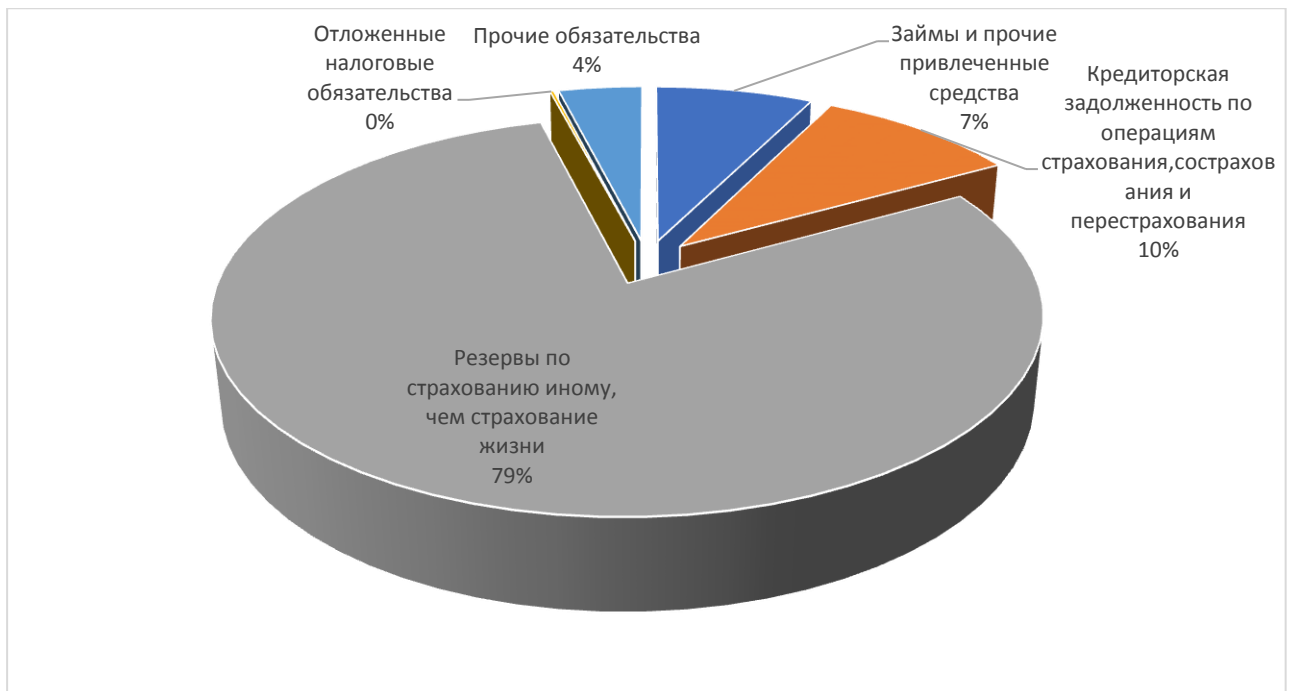


Рисунок 2.12 Структура обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» на 31.12.2015, (в %)

На данном рисунке изображена диаграмма, на которой наглядно видно, что основную ее часть занимают резервы по страхованию иному, чем страхование жизни 79%, далее рассмотрим рисунок 2.13., на котором изображена следующая диаграмма, на ней анализируем структуру обязательств на 31.12.2016

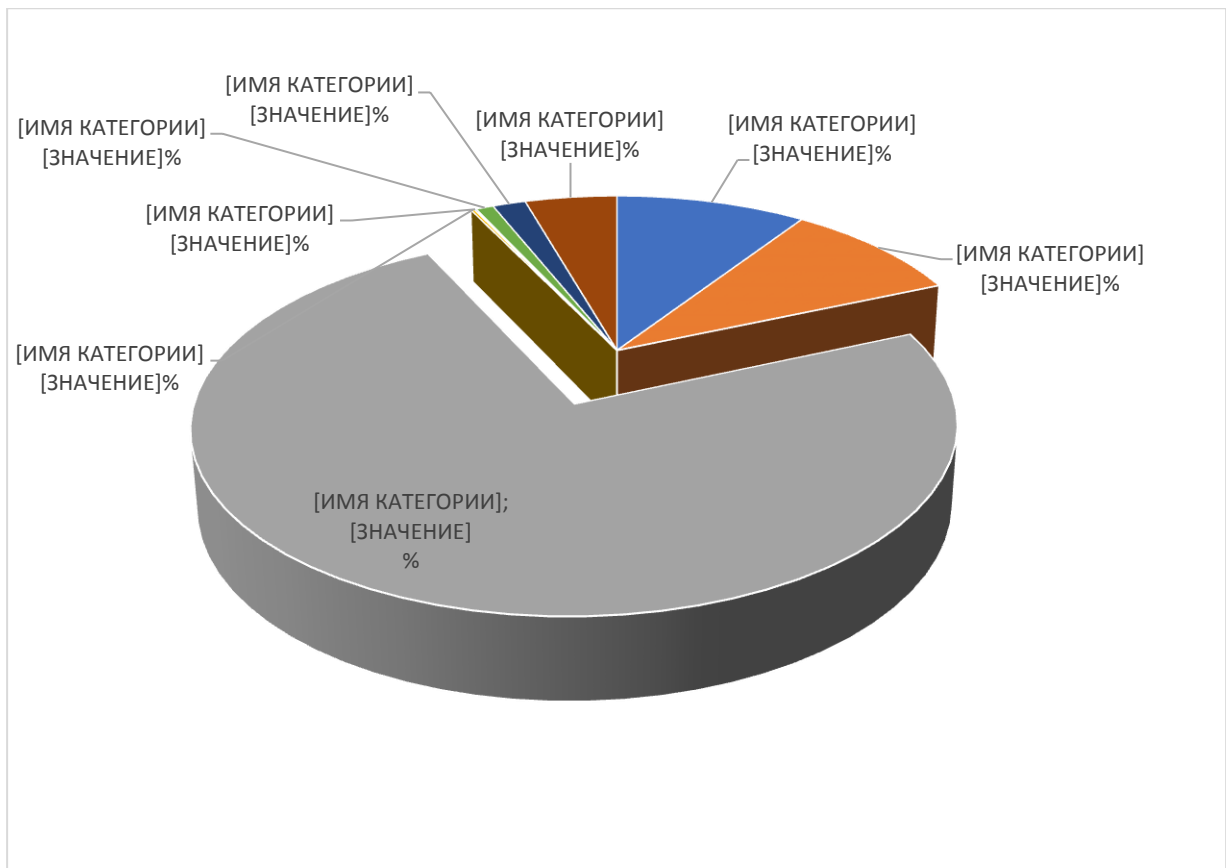


Рисунок 2.13 Структура обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» на 31.12.2016,
(в %)

На данном рисунке изображена диаграмма, основную ее часть занимают резервы по страхованию иному, чем страхование жизни 79%, далее рассмотрим рисунок 2.14., на котором изображена следующая диаграмма, на ней анализируем структуру обязательств на 31.12.2017



Рисунок 2.14 Структура обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» на 31.12.2017, (в %)

Резервы по страхованию иному, чем страхование жизни снова занимают основную часть диаграммы – 76 %, а займы и прочие привлеченные средства снизились, далее рассмотрим рисунок 2.15., на котором изображена следующая диаграмма, на ней анализируем структуру обязательств на 31.12.2018

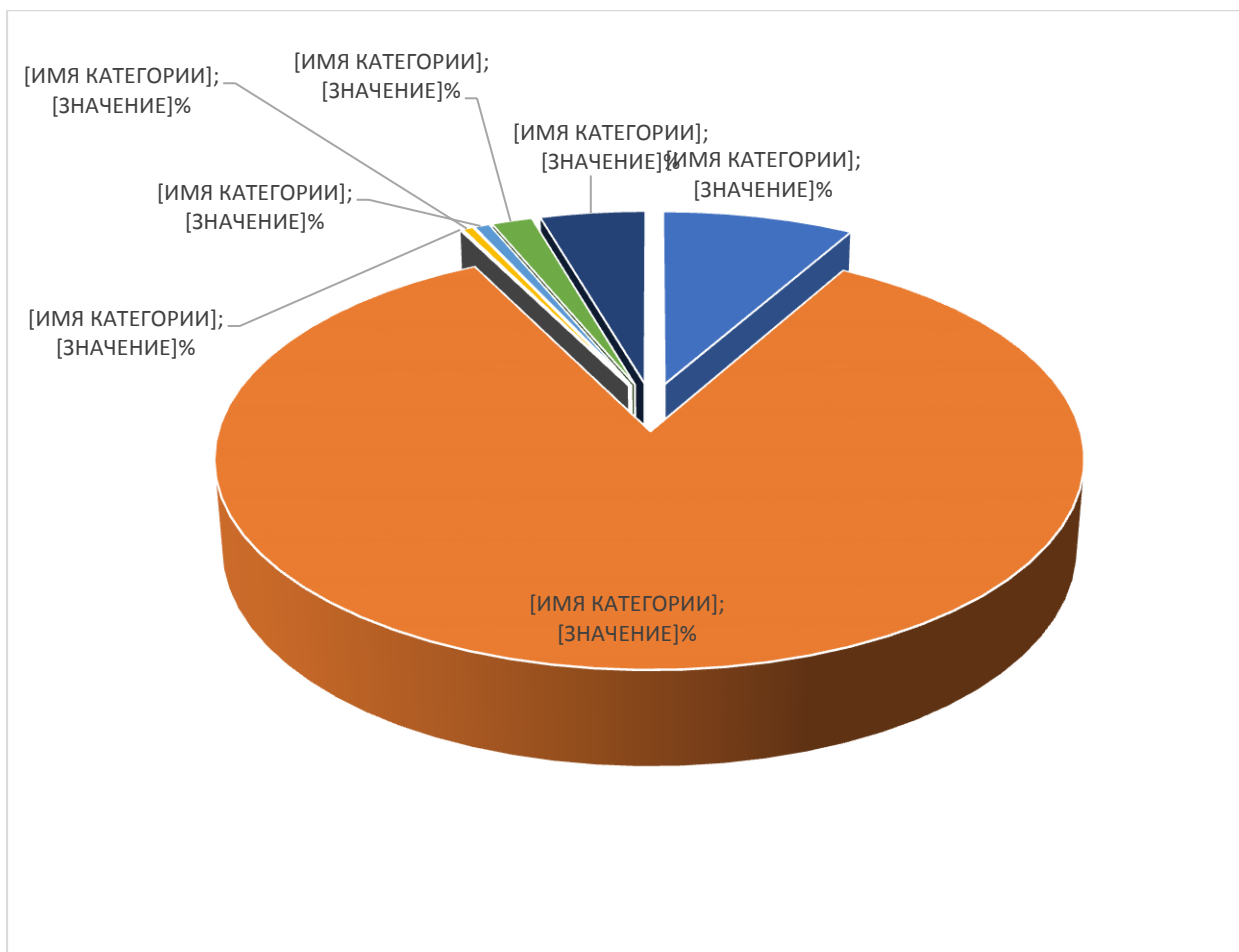


Рисунок 2.15 - Структура обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» на 31.12.2018, (в %)

Анализ ООО «СО «Сургутнефтегаз» показывает, что резких изменений в структуре не происходит. Основную долю составляют резервы по страхованию иному, чем страхование жизни. Минимальную долю составляют отложенные аквизиционные доходы – 0,1 %.

Далее проанализируем таблицу 2.8 – анализ капитала ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018. На которой выделен уставный капитал, резерв переоценки по справедливой стоимости финансовых активов, имеющих в наличии для продажи, и нераспределенная прибыль (непокрытый убыток).

Таблица 2.8 Анализ капитала ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018.

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.				Удельный вес, %			
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	на 31.12.2015	на 31.12.2016	на 31.12.2017	на 31.12.2018
	Уставный капитал	1 957 416,00	1 957 416,00	1 957 415,00	1 957 415,00	85,10	63,87	60,05
Резерв переоценки по справедливой стоимости финансовых активов, имеющих в наличии для продажи	28 566,00	-8 027,00	87 363,00	17 602,00	1,24	-0,26	2,68	0,53
Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	350 640,00	1 078 929,00	1 215 037,00	1 366 206,00	15,24	35,20	37,27	40,89
Итого капитала	2 300 123,00	3 064 911,00	3 259 816,00	3 341 225,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Необходимо отметить, что избыточные размеры уставного капитала при удельном весе в общем объеме источников средств более 30 - 80% могут свидетельствовать о пониженной деловой активности страховой компании. Доля технических резервов на 01.01.06 составляла всего 68,52%. Страховые обязательства у страховой организации, работающей продуктивно в сфере страхования, составляют более 70% источников средств. Ситуация не особенно улучшилась и на конец анализируемого периода. Удельный вес страховых технических резервов в пассивах на конец 2006 г. несколько снизился и составил 64,48%.

На таблице 2.9 - Анализ относительных отклонений обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018 мы можем увидеть показатели обязательств, по которым далее составим диаграмму - темп роста обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018, (в тыс. руб.).

Таблица 2.9. Анализ относительных отклонений обязательств

ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.				Темп роста, %		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	31.12.2015/31.12.2016	31.12.2016/31.12.2017	31.12.2017/31.12.2018
Займы и прочие привлеченные средства	262233	261960	259498	-	99,9	99,06	-
Кредиторская задолженность по операциям страхования, страхования и перестрахования	335988	258582	207785	255218	76,96	80,36	122,83
Резервы по страхованию иному, чем страхование жизни	2791179	2079824	2335289	2597266	74,51	112,28	111,22
Отложенные аквизиционные доходы	-	4414	3253	3216	-	73,7	98,86
Обязательство по текущему налогу на прибыль	-	3214	4279	14213	-	133,14	332,16
Отложенные налоговые обязательства	6129	24158	27117	20308	394,16	112,25	74,89
Резервы оценочные обстоятельства	-	45437	108028	54097	-	237,75	50,08
Прочие обязательства	138782	126213	141800	139960	90,94	112,35	98,7
Итого обязательств	3534311	2803802	3087054	3084280	79,33	110,1	99,91

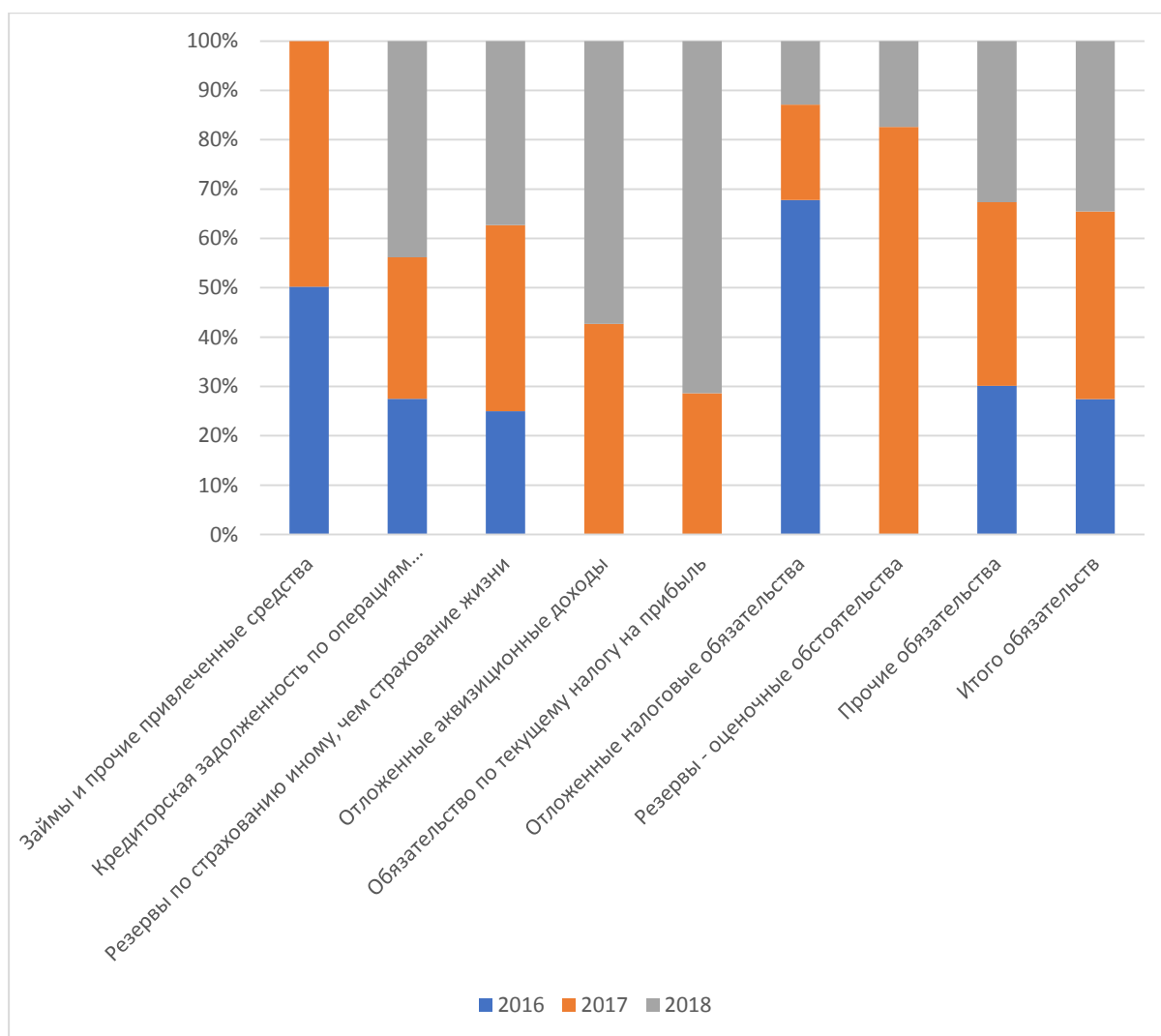


Рисунок 2.16 - Темп роста обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018, (в тыс. руб.).

Анализируя диаграмму, можно отметить, что темп роста по относительным отклонениям на протяжении трех лет меняется в разные стороны. В 2018 отсутствуют займы и прочие привлеченные средства, обязательства по текущему налогу на прибыль растут.

Таблица 2.10. Анализ относительных отклонений капитала ООО «СО
«Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.				Темп роста, %		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	31.12.2015/31.12.2016	31.12.2016/31.12.2017	31.12.2017/31.12.2018
Уставный капитал	1957416	1957416	1957415	1957415	100	100	100
Резерв переоценки по справедливой стоимости финансовых активов, имеющих в наличии для продажи	28566	(8027)	87363	17602	72	1088,4	20,1
Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	350640	1078929	1215037	1366206	307,7	112,6	112,4
Итого капитала	2300123	3064911	3259816	3341225	133,2	106,4	102,5

В течение трехлетнего анализируемого периода видно, что темп роста пассивов ООО «СО «Сургутнефтегаз» возрастает. Во всех трех периодах заметна положительная динамика темпа роста организации. Далее рассмотрим таблицу 2.11, на которой представлен анализ абсолютных изменений обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018.

Таблица 2.11. Анализ абсолютных изменений обязательств

ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018.

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.				Абсолютное изменение, тыс. руб.		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	31.12.2015 - 31.12.2016	31.12.2016 - 31.12.2017	31.12.2017 - 31.12.2018
Займы и прочие привлеченные средства	262233	261960	259498	-	-273	-2462	-259498
Кредиторская задолженность по операциям страхования, страхования и перестрахования	335988	258582	207785	255218	-77406	-50797	47433
Резервы по страхованию иному, чем страхование жизни	2791179	2079824	2335289	2597266	-711355	255465	261977

Продолжение таблицы 2.11.

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.				Абсолютное изменение, тыс. руб.		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	31.12.2015-31.12.2016	31.12.2016-31.12.2017	31.12.2017-31.12.2018
Отложенные аквизиционные доходы	-	4414	3253	3216	4414	-1161	-37
Обязательство по текущему налогу на прибыль	-	3214	4279	14213	3214	1065	9934
Отложенные налоговые обязательства	6129	24158	27117	20308	18029	2959	-6809
Резервы - оценочные обстоятельства	-	45437	108028	54097	45437	62591	-53931
Прочие обязательства	138782	126213	141800	139960	-12569	15587	-1840
Итого обязательств	3534311	2803802	3087054	3084280	-730509	283252	-2774

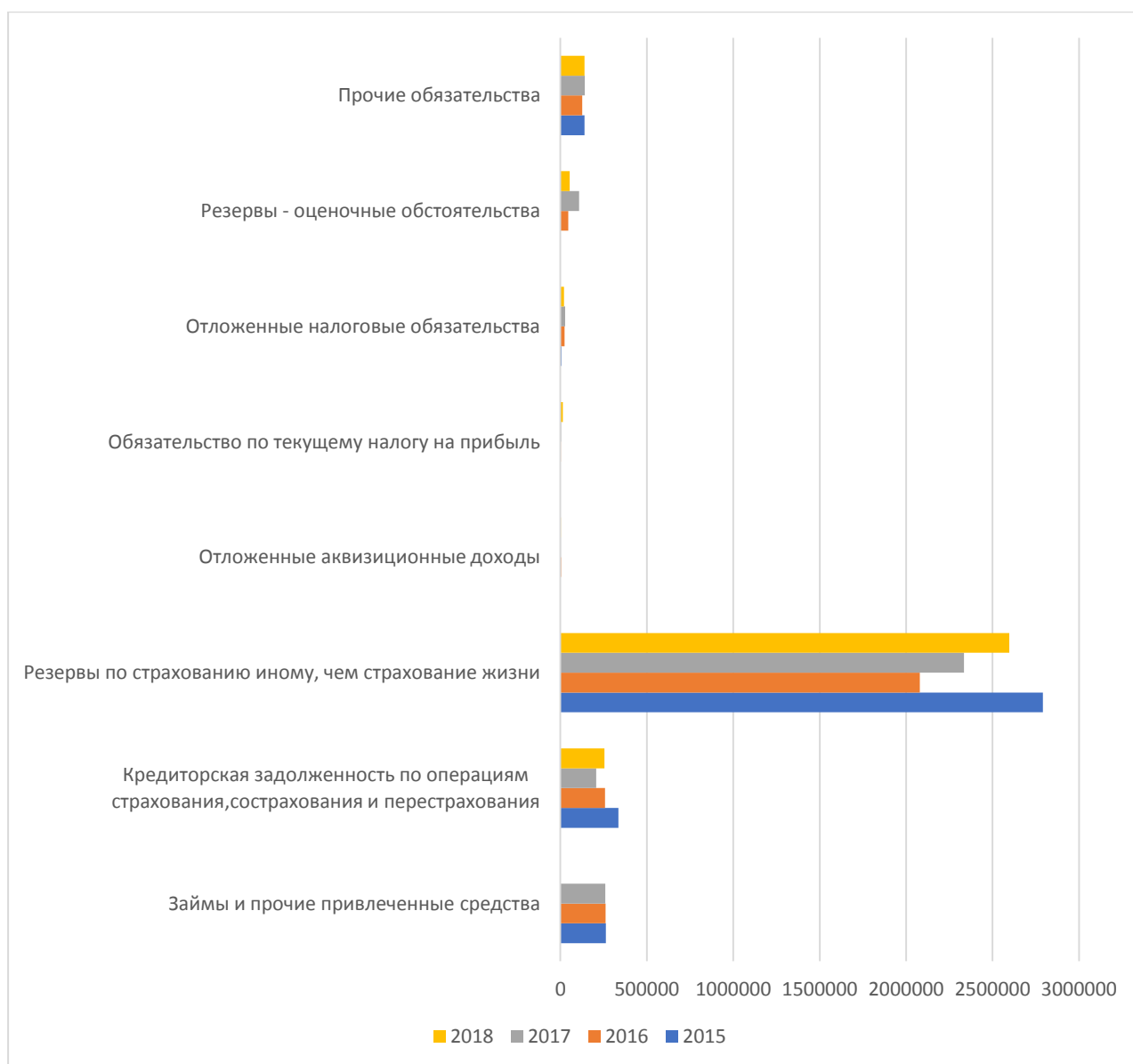


Рисунок 2.17. Динамика обязательств ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018, (в тыс. руб.).

Проанализировав диаграмму, можно отметить, что резервы по страхованию иному, чем страхование жизни занимают наибольшую часть. А отложенные аквизиционные доходы за весь анализируемый период занимает наименьшую часть. Далее предоставлена таблица 2.12- на ней анализ абсолютных изменений капитала ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018

Таблица 2.12. Анализ абсолютных изменений капитала ООО «СО
«Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.				Абсолютное изменение, тыс. руб.		
	На 31.12.2015	На 31.12.2016	На 31.12.2017	На 31.12.2018	31.12.2015-31.12.2016	31.12.2016-31.12.2017	31.12.2017-31.12.2018
Уставный капитал	1957416	1957416	1957415	1957415	0	-1	0
Резерв переоценки по справедливой стоимости финансовых активов, имеющих в наличии для продажи	28566	-8027	87363	17602	-36593	95390	-69761
Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	350640	1078929	1215037	1366206	728289	136108	151169
Итого капитала	2300123	3064911	3259816	3341225	764788	194905	81409

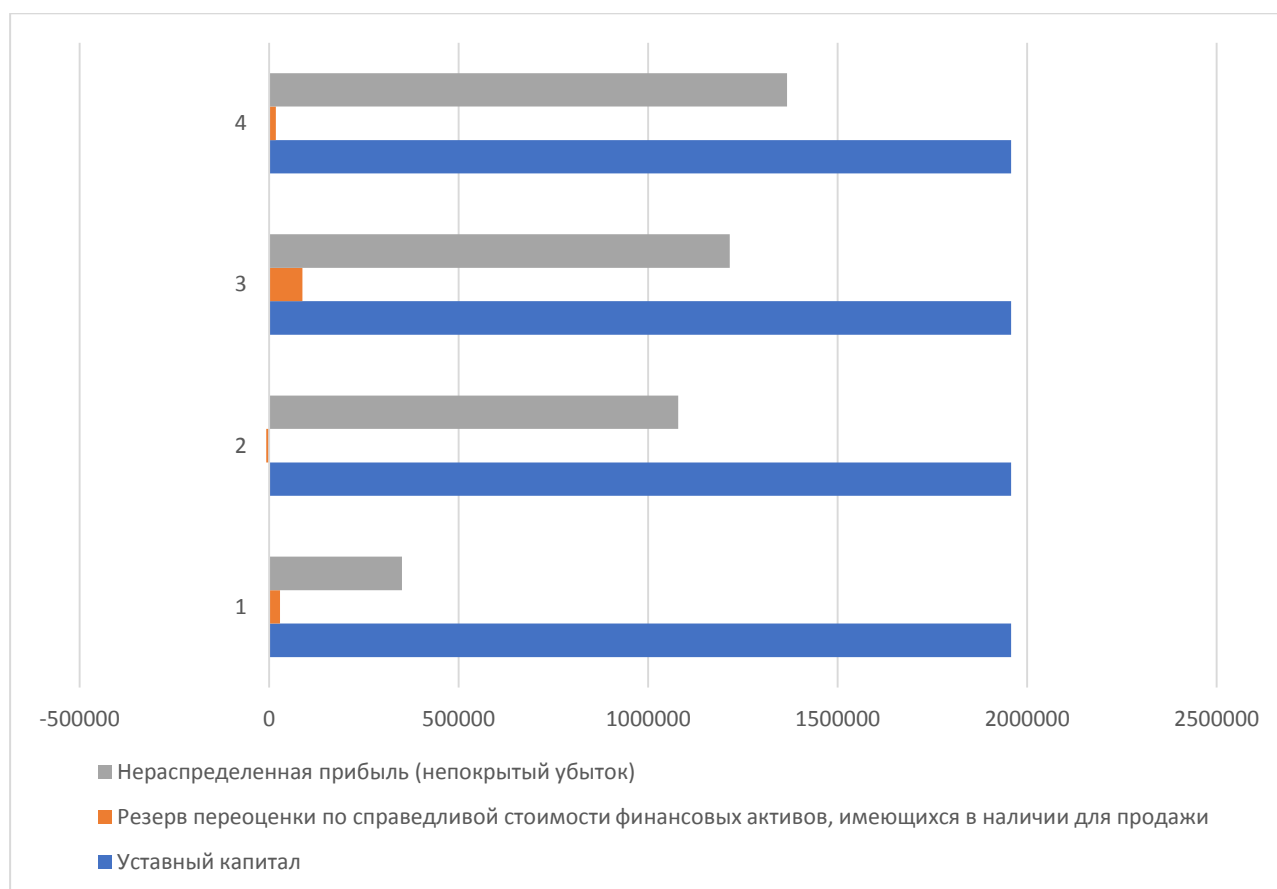


Рисунок 2.18 - Динамика капитала ООО «СО «Сургутнефтегаз» с 31.12.2015 по 31.12.2018

Уставной капитал составляет 1 957 416 т.р. на протяжении трех лет. Нераспределенная прибыль увеличена.

2.1.2 Организация тарифной политики и анализ страховых премий и страховых выплат по видам страхования

Под тарифной политикой понимается деятельность страховщика по установлению, уточнению и дифференциации страховых тарифов в целях безубыточного развития страхования и расширения страхового портфеля.

Она базируется на следующих основных принципах:

Доступность страховых тарифов для широкого круга страхователей. Страховые премии должны составлять такую часть дохода страхователя, которая не является для него значительной в личном бюджете и страхование может стать выгодным вложением денежных средств. Чем шире круг застрахованных лиц и объектов страхования, тем меньшая доля приходится на каждого при раскладке ущерба и тем доступнее становятся страховые премии.

Расширение объема страховой ответственности за счет действующих тарифных ставок. Увеличение страховых рисков, принимаемых на страхование, и максимальное покрытие нанесенных убытков характеризуют повышение страховой ответственности и удовлетворение потребностей страхователя. Расширение объема ответственности характеризуется снижением показателей убыточности страховой суммы по основным видам страхования.

Стабильность страховых тарифов. Постоянные тарифы свидетельствуют о качестве страхового дела и эффективности страховых операций, что обуславливает расширение страхового портфеля и финансовую устойчивость страховых компаний.

Самокупаемость и рентабельность страховых операций. Страховые тарифы формируются с учетом не только осуществления страховых

выплат, но и на основе покрытия расходов страховщика как коммерческой организации, и превышения доходов над расходами.

Страховая выплата - осуществление страховщиком выплаты страхового возмещения.

Сроки осуществления страховой выплаты устанавливаются договором страхования (для добровольных видов страхования).

А также законом или иным нормативным актом (для обязательных видов страхования) и начинают отсчитываться с момента, когда страхователь или выгодоприобретатель предоставят страховщику все документы, предусмотренные договором страхования (или нормативным актом) для осуществления выплаты.

Решение о страховой выплате принимается страховщиком с учетом условий договора страхования и обстоятельств страхового случая.

Альтернативой страховой выплате может быть отказ страховщика в выплате.

Страховщик, осуществивший выплату страхового возмещения, в силу суброгации автоматически приобретает право регрессного иска в пределах выплаченного страхового возмещения к лицу, виновному за ущерб (кроме договоров страхования ответственности).

Если страхователь или выгодоприобретатель отказались от своего права требования к лицу, ответственному за убытки, возмещённые страховщиком, или осуществление этого права страховщиком стало невозможным по вине страхователя или выгодоприобретателя, то страховщик освобождается от уплаты страхового возмещения и вправе потребовать возврата излишне уплаченной суммы возмещения.

В том случае, если причинённые убытки велики, и в связи с этим выяснение обстоятельств повреждения имущества или его гибели затруднено, сроки выплаты страхового возмещения могут быть увеличены. Если же ущерб в установленные сроки из-за большого количества погибшего имущества

невозможно полностью установить, то страховщик может выплатить аванс страхователю, руководствуясь при этом результатами предварительного расчета страхового возмещения.

Страховая премия (страховой взнос, страховой платеж) - плата за страхование, которую страхователь обязан внести страховщику в соответствии с договором страхования или законом. Страховая премия зависит от страховой суммы и брутто-ставки страхового тарифа, иногда вычисляясь как произведение последних с учётом поправочных коэффициентов.

Размер страховой премии отражается в страховом полисе. Страховая премия вносится страхователем одновременно авансом или частями в течение всего срока страхования (тогда части премии называют страховыми платежами или страховыми взносами). Оплата страховых взносов в течение длительного периода (от 5 до 20 лет и более) особенно характерна для полисов различных видов страхования при страховании жизни (личном страховании)

Несвоевременная оплата страховых взносов может повлечь прекращение действия договора страхования.

Таблица 2.13. Страховые взносы по видам страхования.

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.			Абсолютное отклонение		Относительное отклонение	
	2016	2017	2018	2017-2016	2018-2017	2017/2016	2018/2017
КАСКО, в т.ч.	162 996,00	1132562,00	369364,00	969566,00	-763198,00	6,95	0,33
<i>юридические лица</i>	77 122,00	621750,00	248006,00	544628,00	-373744,00	8,06	0,4
<i>физические лица</i>	85 874,00	27455,00	121357,00	-58419,00	93902,00	0,32	4,42
ОСАГО	70 837,00	866485,00	1064184,00	795648,00	197699,00	12,23	1,23
<i>юридические лица</i>	16 792,00	237055,00	248067,00	220263,00	11012,00	14,12	1,05
<i>физические лица</i>	54 046,00	629430,00	816117,00	575384,00	186687,00	11,65	1,3
Имущественные виды (кроме КАСКО), в т.ч.	166 882,00	1132562,00	1 047242,00	965680,00	-85320,00	6,79	0,92
им-во предприятий	30 441,00	621 750,00	586790,00	591309,00	-34960,00	20,42	0,94
имущество граждан	6 901,00	27 455,00	26 297,00	20 554,00	-1 158,00	3,98	0,96
ипотека	53 530,00	108 076,00	134 710,00	54 546,00	26 634,00	2,02	1,25

Продолжение таблицы 2.13.

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.			Абсолютное отклонение		Относительное отклонение	
	2016	2017	2018	2017-2016	2018-2017	2017/2016	2018/2017
СМР	1 006,00	32 450,00	18 330,00	31444,00	-14120,00	32,26	0,56
Грузы	5 203,00	90 125,00	75 708,00	84922,00	-14417,00	17,32	0,84
КАСКО воздушных судов	932	170 337,00	135 181,00	169405,00	-35156,00	182,77	0,79
Ответственность, в т.ч.	19 666,00	167 815,00	154 592,00	148 149,00	-13223,00	8,53	0,92
Ответственность владельцев воздушных судов	-	109 769,00	105 160,00	-	-4609,00	-	0,96
Ответственность строителей	2 986,00	2 320,00	1 370,00	-666	-950	0,78	0,59
Обязательные виды	2 321,00	60 871,00	81 559,00	58550,00	20688,00	26,23	1,34
(за исключением ОСАГО)	-	-	-	-	-	-	-
Личные виды, в т.ч.	170 848,00	441 654,00	429 022,00	270806,00	-12632,00	2,59	0,97
ДМС	161 710,00	236 169,00	188 286,00	74459,00	-47883,00	1,46	0,8
ВЗР	3 033,00	12 864,00	13 050,00	9831,00	186	4,24	1,01
НС	6 106,00	192 621,00	227 686,00	186515,00	35065,00	31,55	1,18
ВСЕГО	1 099 232,00	6 921 577,00	6 092 077,00	5 822 345,00	829 500,00	6,3	0,88

Далее рассмотрим рисунок 2.19., на котором изображена диаграмма страховых взносов по видам страхования за 2016 год.

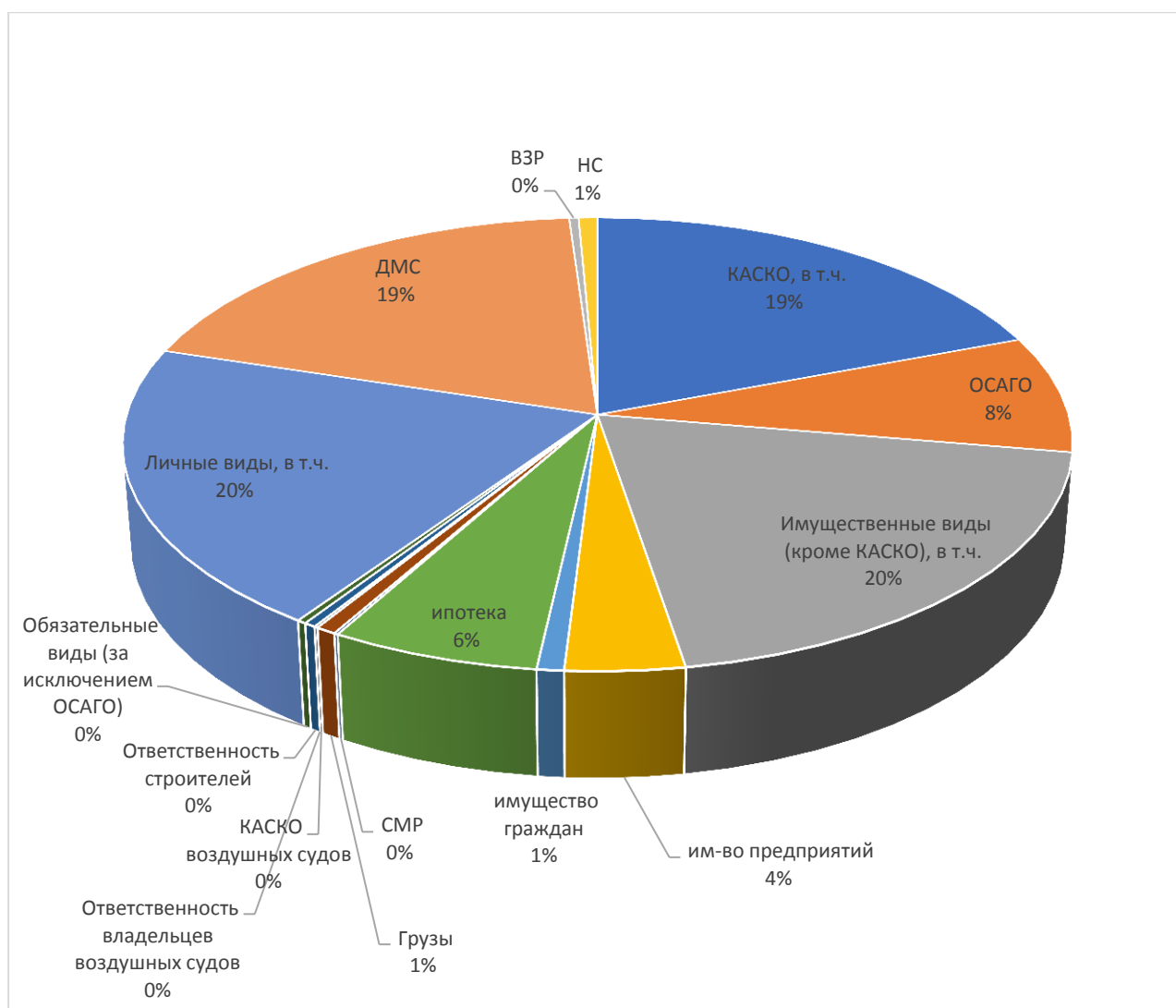


Рисунок 2.19. Структура страховых взносов по видам страхования за 2016 год.

На данном рисунке изображена диаграмма, на которой наглядно видно, что основную ее часть занимают имущественные виды (кроме КАСКО) и личные виды страхования, за ними – КАСКО и ДМС, далее рассмотрим рисунок 2.20., на котором изображена следующая диаграмма, на нем анализируем структуру страховых взносов по видам страхования за 2017 год.

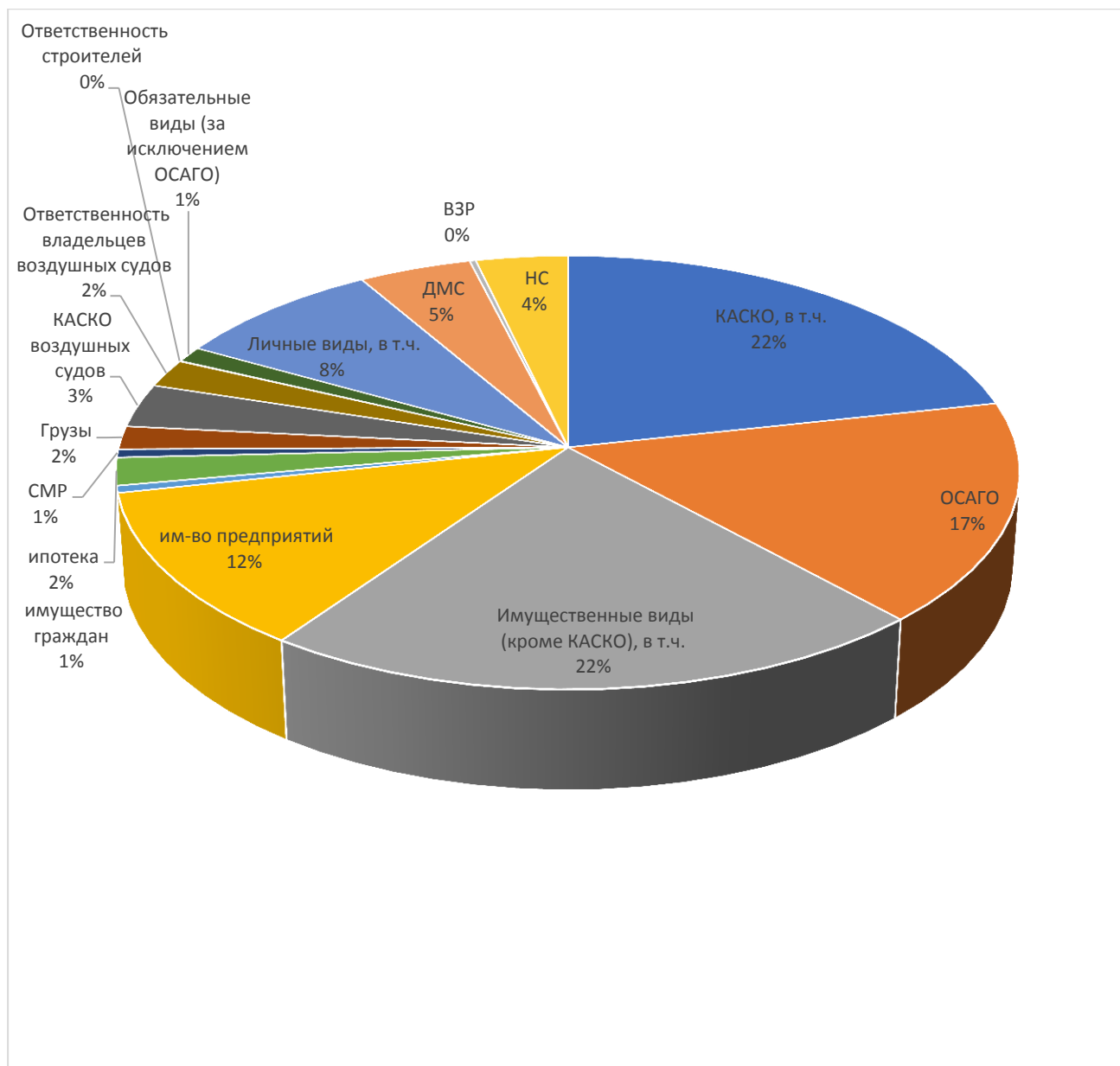


Рисунок 2.20. Структура страховых взносов по видам страхования за 2017 год.

На данном рисунке изображена диаграмма, на которой наглядно видно, как возросли взносы по КАСКО, имущественные виды занимают так же 22 %, далее рассмотрим рисунок 2.22., на котором изображена следующая диаграмма, на нем анализируем структуру страховых взносов по видам страхования за 2018 год.

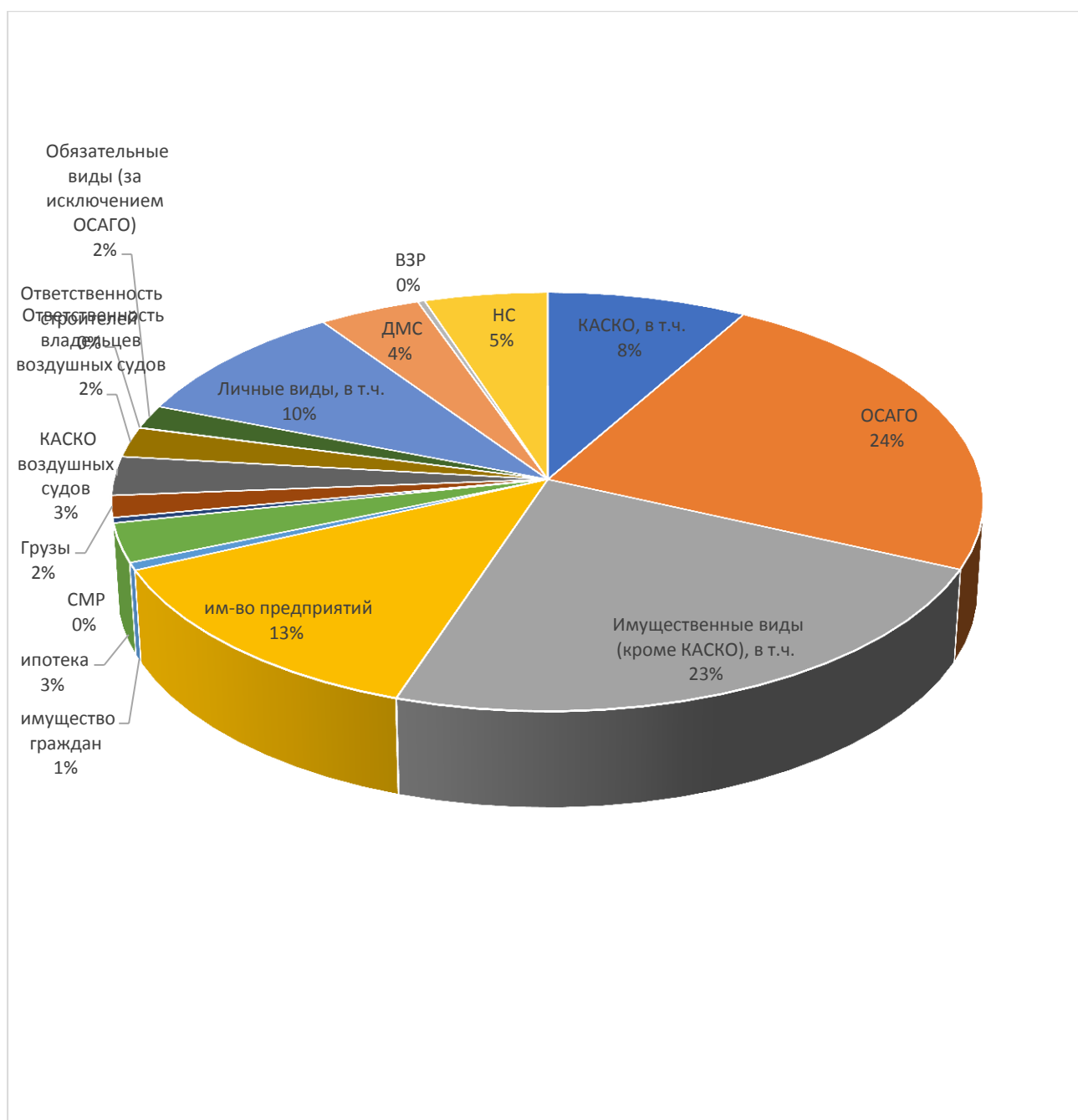


Рисунок 2.22. Структура страховых взносов по видам страхования за 2018 год.

Часть основной доли портфеля составляют «моторные» виды страхования (КАСКО, ОСАГО). Не малая доля занимает имущественное страхование. Личные виды страхования значительно уменьшены.

По результатам деятельности Страхового общества «Сургутнефтегаз» в 2018 году сборы страховой премии составили — 6 092 млн рублей. Заключено более 2,3 млн договоров (включая НСЖД *).

Сборы страховой премии по добровольному страхованию составили — 3 160 млн рублей. В структуре взносов компании по добровольному страхованию, наибольшая доля приходится на ОСАГО (Обязательное страхование гражданской ответственности) 24% или 1 064 млн рублей по отношению к 2016 - 70 млн рублей. Второй по величине в структуре взносов является доля имущественного страхования — 23% или 1 047 млн рублей.

Таблица 2.14. Страховые выплаты по видам страхования за 2016 - 2018

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.			Абсолютное отклонение, тыс.руб.		Относительное отклонение, %.	
	2016	2017	2018	2017-2016	2018-2017	2017/2016	2018/2017
КАСКО, в т.ч.	173 725	279 847	180 518	106 122	-99 329	1,61	0,65
<i>юридические лица</i>	47 379	147 873	107 778	100 494	-40 095	3,12	0,73
<i>физические лица</i>	126 346	131 973	72 740	5 627	-59 233	1,04	0,55
ОСАГО	63 587	354 398	691 840	290 811	337 442	5,57	1,95
<i>юридические лица</i>	15 207	33 128	47 973	17 921	14 845	2,18	1,45
<i>физические лица</i>	48 380	321 270	643 868	272 890	322 598	6,64	2,00
Имущественные виды	61 073	850 528	1 278 117	789 455	427 589	13,93	1,50
им-во предприятий	28 875	404 385	321 978	375 510	-82 407	14,00	0,80
имущество граждан	793	18 894	10 799	18 101	-8 095	23,83	0,57
ипотека	26 697	14 645	19 922	-12 052	5 277	0,55	1,36
СМР	-	13 437	3 101	-	-10 336	-	0,23
Грузы	-	10 710	13 266	-	2 556	-	1,24
КАСКО возд. судов	-	350 862	881 089	-	530 227	-	2,51
Ответственность, в т.ч.	5 034	22 961	82 985	17 927	60 024	4,56	3,61
Ответственность владельцев возд. судов	-	2 287	57 585	-	55 298	-	25,18
Ответственность строителей	171	1 032	1 580	861	548	6,04	1,53
Обязательные виды (за исключением ОСАГО)	2 501	8 550	17 51	6 049	8 963	3,42	2,05
Личные виды	156 836	217 707	193 669	60 871	-24 038	1,39	0,89
ДМС	153 836	193 127	162 051	39 291	-31 076	1,26	0,84
ВЗР	1 261	5 484	5 456	4 223	-28	4,35	0,99
НС	1 738	19 096	26 162	17 358	7 066	10,99	1,37
ВСЕГО	913 441	3 402 195	4 819 990	2 488 754	1 417 795	3,72	1,42

В 2017 и 2018 годах убыточность рынка автострахования продолжила расти. Основным фактором, определяющим рост убыточности, стало распространение на страховую отрасль действия Закона о защите прав потребителей, обусловившее рост уровня мошенничества и увеличение судебных расходов, а также падение покупательской способности населения на фоне макроэкономической ситуации в стране.

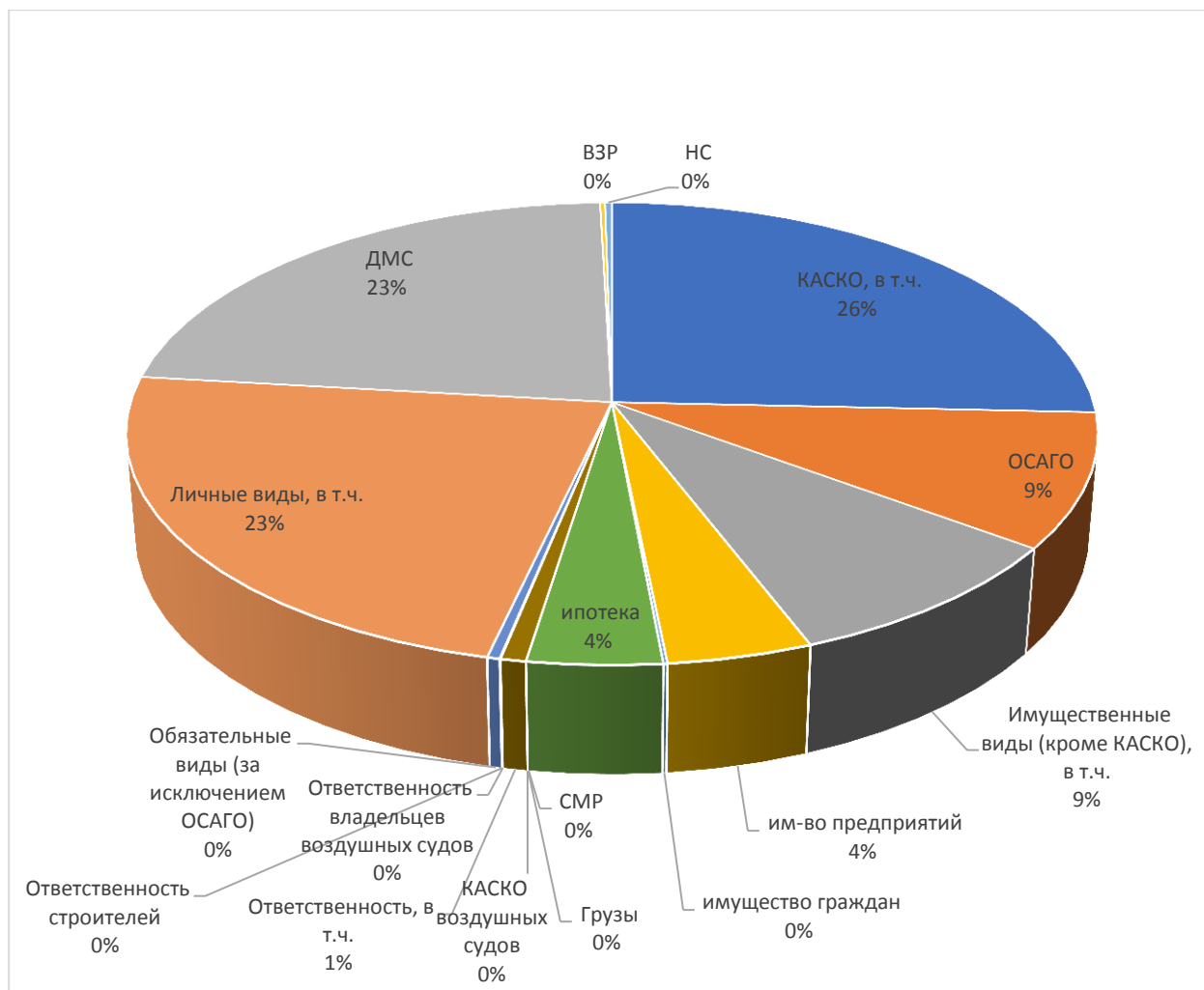


Рисунок 2.23. Структура страховых выплат по видам страхования за 2016, (в %)

На данном рисунке изображена диаграмма, на которой видно, что в 2016 году КАСКО является самым убыточным видом страхования, далее рассмотрим рисунок 2.24., на котором изображена следующая диаграмма, на нем анализируем структуру страховых взносов по видам страхования за 2018 год.

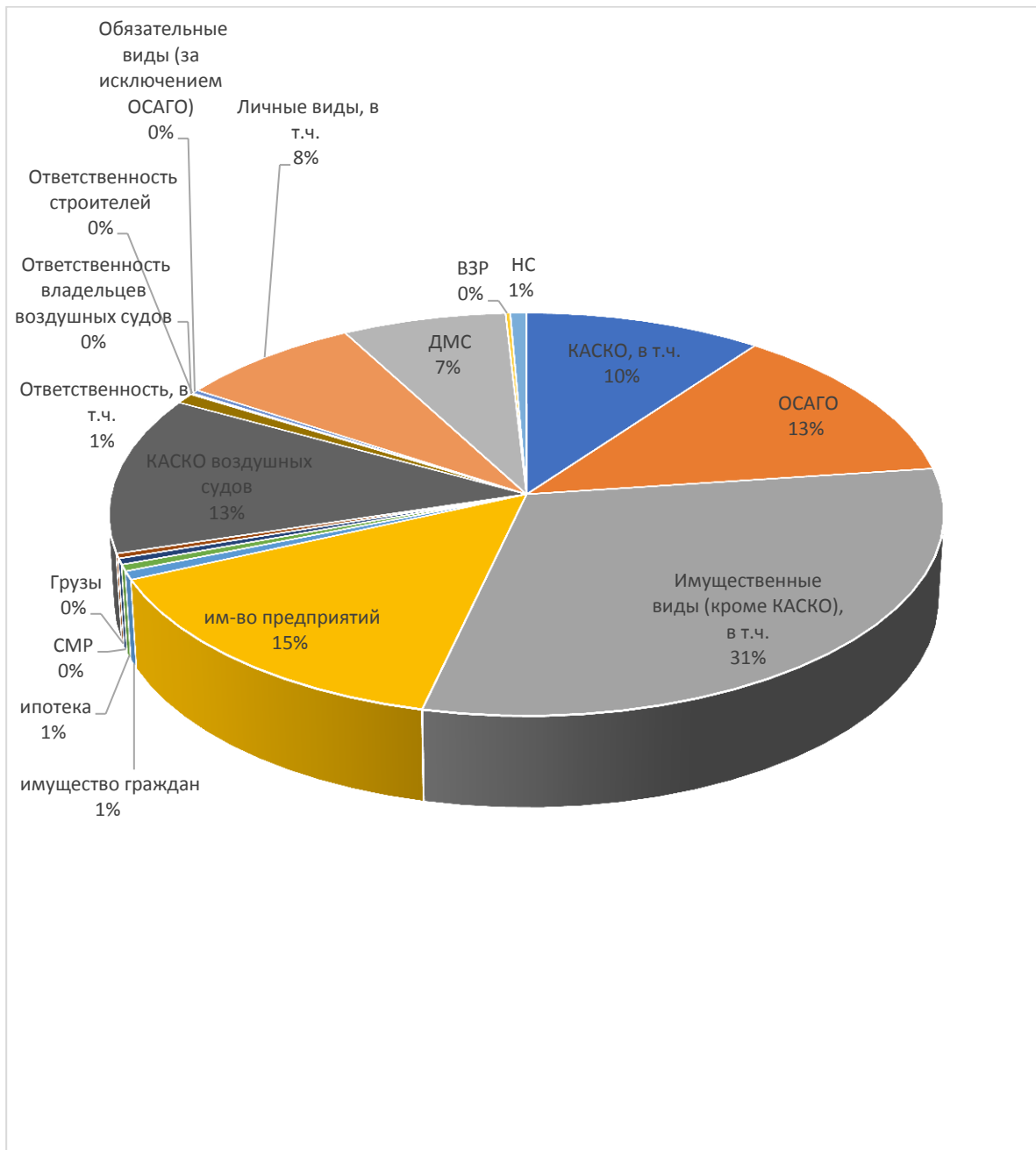


Рисунок 2.24. Структура страховых выплат по видам страхования за 2017, (в %)

А на второй диаграмме выплаты по КАСКО сократились в два раза – 10%, но имущественные виды были самыми убыточными – 31%, далее рассмотрим рисунок 2.25., на котором изображена следующая диаграмма, на нем анализируем структуру страховых взносов по видам страхования за 2018 год.

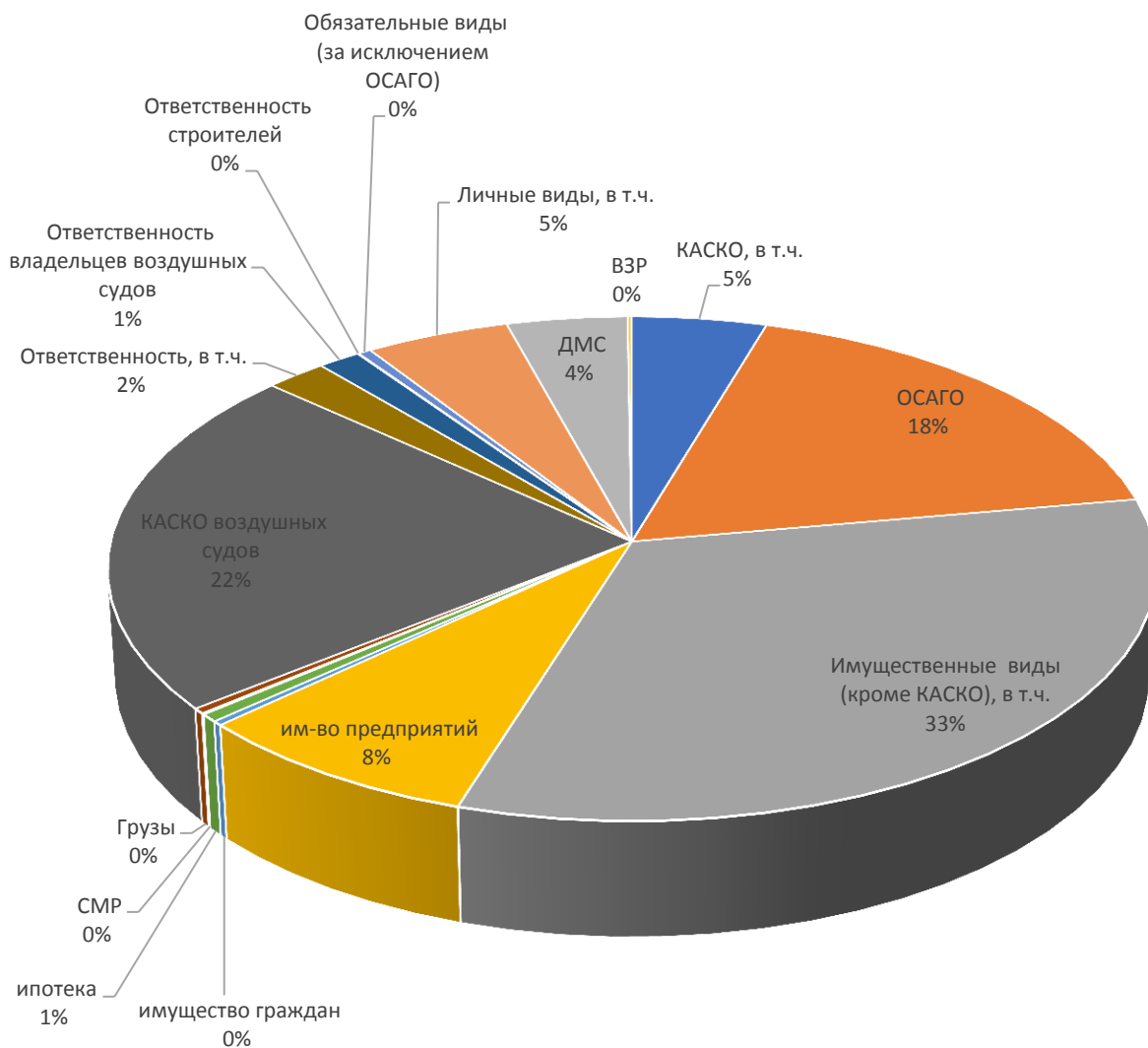


Рисунок 2.25. Структура страховых выплат по видам страхования за 2018, (в %)

На данном рисунке изображена диаграмма, на которой видно, что убыточность по ОСАГО продолжала расти, как и имущественные виды, убыточность по КАСКО заметно снизилась по сравнению с 2016 годом.

2.2. Анализ финансовых результатов деятельности страховой компании

Анализ финансовых результатов деятельности предприятия включает в качестве обязательных элементов: исследование изменений каждого показателя за текущий анализируемый период (так называемый горизонтальный анализ показателей финансовых результатов за отчетный год); исследование структуры соответствующих показателей и их изменений (вертикальный анализ показателей).

Финансовая устойчивость макроэкономической системы определяет возможность существования и развития всех участников экономических отношений. Но для страховщиков обеспечение финансовой устойчивости - предмет их непосредственной деятельности, позволяющий им функционировать на рынке. При этом требования к их финансовой устойчивости существенно выше аналогичных требований к финансовой устойчивости потребителей страхового продукта. Для потребителей страховых услуг страховщики выступают гарантами финансовой стабильности, поэтому проблема оценки платежеспособности приобретает первоочередное значение для всех участников страховых отношений.

Таблица 2.14. Отчет о финансовых результатах страховщика за период с 2016 по 2018.

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.			Абсолютное отклонение		Относительное отклонение	
	2016	2017	2018	2017-2016	2018-2017	2017/2016	2018/2017
Заработанные страховые премии, по страхованию иному, чем страхование жизни	2413966	2411449	2451412	-2 517	39 963	1	1,02
Выплаты по операциям страхования,	-1371236	-1725561	-1784560	-354325	-58999	1,26	1,03
Расходы по ведению страховых операций	-469307	-547456	-601104	-78 149	-53 648	1,17	1,1
Отчисления от страховых премий	-20662	-34800	-36301	-14 138	-1 501	1,68	1,04
Прочие доходы	81571	62666	95021	-18 905	32 355	0,77	1,52

Продолжение таблицы 2.14

Наименование показателя	Сумма, тыс. руб.			Абсолютное отклонение		Относительное отклонение	
	2016	2017	2018	2017-2016	2018-2017	2017/2016	2018/2017
Прочие расходы по страхованию иному, чем страхование жизни	-135851	-	-120512	2 357	12 982	0,98	0,9
Процентные доходы	439028	427096	441051	-11 932	13 955	0,97	1,03
Доходы за вычетом расходов по операциям с финансовыми активами	9271	20864	24019	11 593	3 155	2,25	1,15
Доходы за вычетом расходов от операций с инвестиционным имуществом	12544	-8878	1912	-21 422	10 790	-0,71	-0,22
Доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой	-11027	170	412	11 197	242	-0,02	2,42
Прочие инвестиционные доходы за вычетом расходов	1212	2028	2401	816	373	1,67	1,18
Общие и административные расходы	-515659	-	-584066	-65 408	-2 999	1,13	1,01
Процентные расходы	-23515	-18831	-21041	4 684	-2 210	0,8	1,12
Прочие доходы	70593	23011	41521	-47 582	18 510	0,33	1,8
Прочие расходы	-21558	-4991	-4352	16 567	639	0,23	0,87
Прибыль(убыток) от налогообложения	954220	167545	258919	-786 675	91 374	0,18	1,55
Доход (расход) по налогу на прибыль	-202472	-31436	-21314	171 036	10 122	0,16	0,68
Прочий совокупный доход (расход), подлежащий переклассификации в состав прибыли или убытка в последующих периодах	36593	58797	59921	22 204	1 124	1,61	1,02
Чистое изменение справедливой стоимости финансовых активов имеющихся в наличии для продажи	36593	58797	58123	22 204	-674	1,61	0,99
Изменение справедливой стоимости финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи	45741	66927	4212	21 186	-62 715	1,46	0,06
Итого совокупный доход(расход) за отчетный период	1330045	212836	265674	-1 117209	52 838	0,16	1,25

Проанализировав таблицу 2.14 отчет о финансовых результатах страховщика за период с 2016 по 2018 можно составить следующую диаграмму, предоставленную на рисунке 2.26.

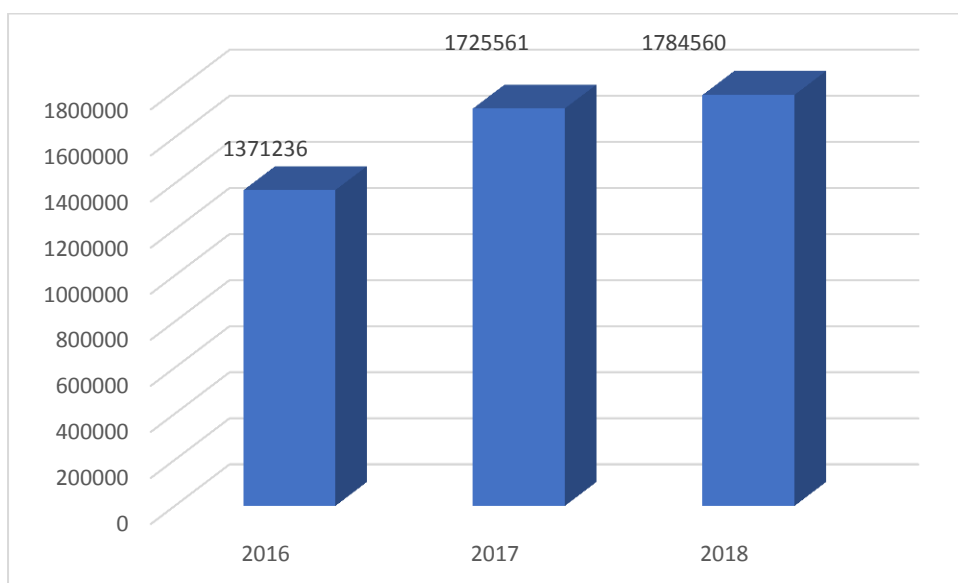


Рисунок 2.26 – Динамика выплат по операциям страхования, сострахования за 2016-2018, (в тыс. руб.).

Анализируя данную диаграмму, можно отметить, что выплаты по операциям страхования, сострахования возрастают с каждым годом. Это связано с расширением спектра предлагаемых страховых продуктов и увеличением потока привлеченных страхователей, следовательно, увеличивается и шанс наступления страховых случаев.

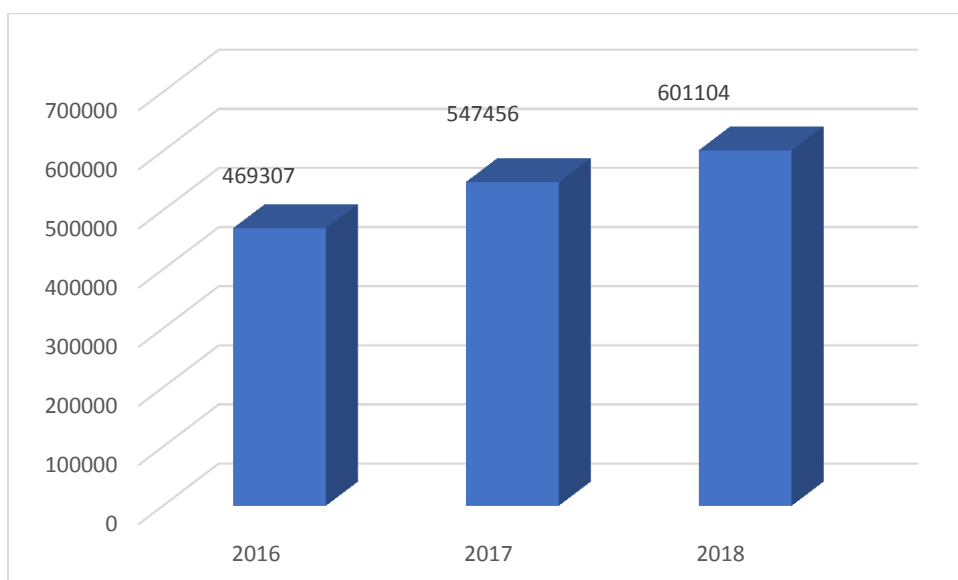


Рисунок 2.27 – Динамика расходов по ведению страховых операций за 2016-2018, (в тыс. руб.).

За анализируемый период можно отметить, что с 2016 по 2018 годы расходы по ведению страховых операций стабильно возрастают. Далее на рисунке 2.28 рассмотрим динамику прибыли от налогообложения.

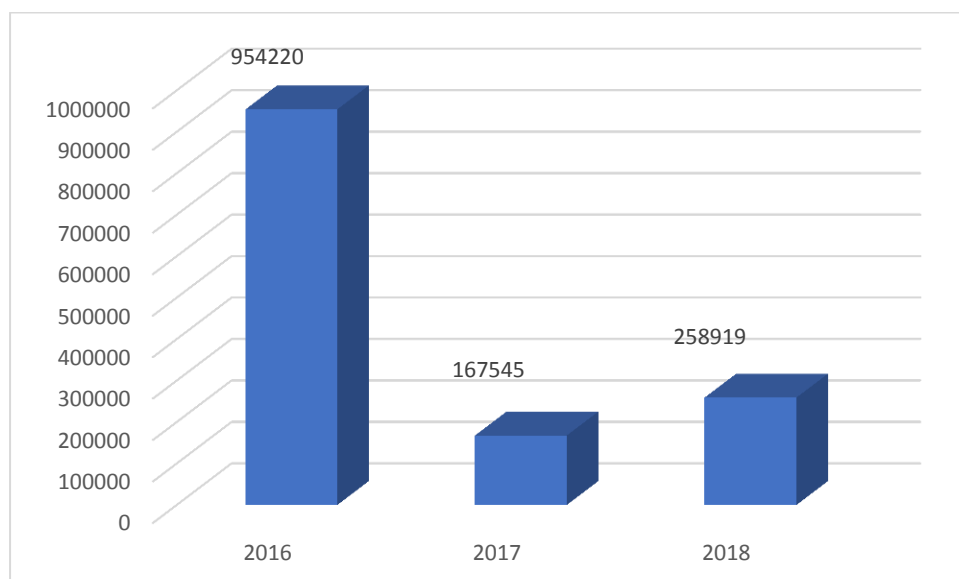


Рисунок 2.28 – Динамика прибыли от налогообложения за 2016-2018, (в тыс. руб.).

За весь анализируемый период можно отметить, что за 2016 год прибыль от налогообложения была больше, чем за 2017 и 2018 года – 954229 т.р., после

резкого снижения в 2017 году до 167545 т.р. она снова начала роста в 2018 - 258919 т.р. Далее по таблице 2.14 составим диаграмму, представленную на рисунке 2.29 – динамика структуры совокупного дохода ООО «СО «Сургутнефтегаз» за 2016 – 2018.

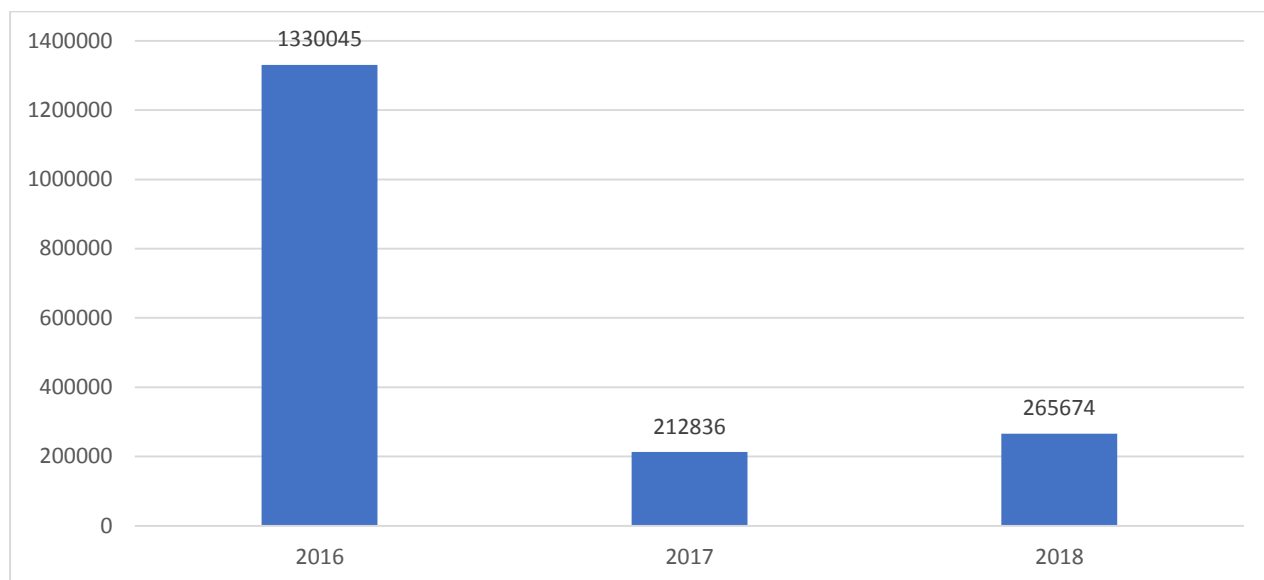


Рисунок 2.29 – динамика структуры совокупного дохода ООО «СО «Сургутнефтегаз» за 2016 - 2018, (в тыс. руб.).

За весь анализируемый период можно отметить, что за 2016 год совокупный доход был больше, чем за 2017 и 2018 года – 1330045 т.р., после резкого снижения в 2017 году до 212836 т.р. он снова начал роста в 2018 - 265674 т.р.

Проанализировав бухгалтерский баланс ООО «СО «Сургутнефтегаз» и его отчет о финансовых результатах сделаем вывод, что индикаторы финансовой устойчивости и платежеспособности в целом за отчетный период вполне удовлетворяют удовлетворительным критериям и для большего развития страхового общества и его продвижения на страховом рынке предлагаем проект по открытию офиса в городе Мегионе.

3. РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ПО ОТКРЫТИЮ ОФИСА В Г. МЕГИОНЕ

3.1 Методические основы оценки эффективности инвестиционного предложения

Эффективность инвестиционного проекта характеризуется системой показателей проекта.

Выделяют следующие показатели эффективности инвестиционного проекта относительно интересов его участников:

- показатели коммерческой (финансовой) эффективности, учитывающие финансовые последствия реализации проекта для его непосредственных участников;

- показатели бюджетной эффективности, отражающие финансовые последствия проекта для федерального, регионального или местного бюджетов;

- показатели экономической эффективности, учитывающие затраты и результаты, связанные с реализацией проекта, выходящие за пределы прямых финансовых интересов участников инвестиционного проекта и допускающие стоимостное измерение.

При определении эффективности инвестиционного проекта оценка предстоящих затрат и результатов осуществляется в пределах периода планирования, который измеряется количеством шагов расчета. Шагом расчета в пределах периода планирования могут быть; месяц, квартал, полугодие или год.

Для соизмерения показателей по различным шагам периода планирования при оценке эффективности инвестиционного проекта используется приведение их к ценности в начальном шаге (дисконтирование).

Технически приведение к начальному шагу затрат, результатов и эффектов, которые имеют место на t -ом шаге расчета реализации проекта, производится путем их умножения на коэффициент дисконтирования α_t , определяемый как:

$$\alpha_t = 1/(1+E)^T, \quad (18)$$

где t - номер шага расчета ($t = 0, 1, \dots, T$),

T - период планирования;

E - норма дисконтирования, равная приемлемой для инвестора норме доходности на капитал.

Для сравнения вариантов инвестиционного проекта, а также для сравнения различных инвестиционных проектов используется ряд общепринятых показателей. К ним относятся: чистый дисконтированный доход (ЧДД), индекс доходности (ИД), внутренняя норма доходности (ВНД), срок окупаемости.

Чистый дисконтированный доход - это сумма текущих эффектов (разницы результатов и затрат) за весь период планирования, приведенная к начальному шагу:

$$\text{ЧДД} = \sum_{t=0}^T (R_t - Z_t + t \times \alpha_t - K), \quad (19)$$

где R_t - результаты, достигаемые на t -ом шаге расчета;

Z_t^+ - затраты, осуществляемые на t -ом шаге расчета, при условии, что в них не входят капиталовложения;

α_t - коэффициент дисконтирования.

K - сумма дисконтированных капиталовложений, вычисляемая по формуле:

$$K = \sum_{t=0}^T K_t \times \alpha_t, \quad (20)$$

где K_t - капиталовложения на t -ом шаге.

В случае если ЧДД проекта положителен, проект эффективен, если отрицателен - неэффективен. Чем больше ЧДД, тем эффективнее проект.

Индекс доходности - это отношение приведенного эффекта к приведенным капиталовложениям:

$$\text{ИД} = 1 / K \cdot \sum (R_t - Z_t^+) \cdot 1 / (1 + E)^t, \quad (21)$$

Если ИД больше единицы, проект эффективен, если ИД меньше единицы - неэффективен.

Внутренняя норма доходности - это норма дисконта ($E_{\text{внд}}$), при которой величина приведенных эффектов равна приведенным капиталовложениям, то есть $E_{\text{внд}}$ находится из уравнения:

$$\text{ВНД} = \sum_{t=0}^t \frac{Rt - 3t}{(1 + E_{\text{внд}})^t} = \sum_{t=0}^t \frac{Kt}{(1 + E_{\text{внд}})^t}, \quad (22)$$

Найденное значение $E_{\text{внд}}$ (ВНД) сравнивается с требуемой инвестором нормой дохода на вкладываемый капитал. В случае, когда ВНД равна или больше требуемой инвестором нормы дохода на капитал, капиталовложения в данный инвестиционный проект оправданы, и может рассматриваться вопрос о его принятии. В противном случае капиталовложения в данный проект нецелесообразны.

Срок окупаемости - это минимальный временной интервал (от начала осуществления проекта), за пределами которого ЧДД становится и в дальнейшем остается неотрицательным.

Рассчитать срок окупаемости можно по следующей формуле:

$$PP = K_0 / CF_{\text{ср}}, \quad (23)$$

где PP - срок окупаемости инвестиций (лет);

K_0 - первоначальные инвестиции;

$CF_{\text{ср}}$ - среднегодовые денежные поступления от реализации инвестиционного проекта.

При осуществлении проекта выделяется три вида деятельности: инвестиционная, операционная и финансовая.

В рамках каждого вида деятельности происходит приток и отток денежных средств. Разность между ними называется потоком денежных средств.

Сальдо денежных потоков - это разность между притоком и оттоком денежных средств от всех трех видов деятельности.

Положительное сальдо денежных потоков на t -ом шаге определяет излишние денежные средства на t -ом шаге. Отрицательное - определяет недостающие денежные средства на t -ом шаге.

Необходимым критерием осуществимости инвестиционного проекта является положительность сальдо накопленных денежных потоков в любом временном интервале, в котором осуществляют затраты и получают доходы. Отрицательная величина сальдо накопленных денежных потоков свидетельствует о необходимости привлечения дополнительных собственных или заемных средств и отражения этих средств в расчетах эффективности.

3.2 Сущность инвестиционного мероприятия по открытию офиса в г. Мегионе

Страховое общество «Сургутнефтегаз» в рамках долгосрочной стратегии своего развития предполагает непрерывное расширение своей деятельности, которое предполагает, как территориальную экспансию в муниципальные образования ХМАО-Югры, так и расширение перечня предоставляемых услуг, а также увеличение объемов оказания страховых услуг для физических и юридических лиц. Также предполагается введение новых видов страховых услуг для обеспечения конкурентных преимуществ перед другими страховыми компаниями.

В рамках указанной стратегии нами в выпускной квалификационной работе предлагается открытие офиса в городе Мегионе. Необходимость этого мероприятия объясняется тем, что Мегион достаточно крупный населенный пункт с развитой инфраструктурой и платежеспособным населением. Однако ООО «СО «Сургутнефтегаз» не охватывает этот населенный пункт своей деятельностью. Следовательно, организация имеет упущенную выгоду.

Для открытия офиса в Мегионе мы предлагаем арендовать помещение по адресу: ул. Заречная, 15. Площадь арендуемого офиса 45 кв. метров. Арендная плата для данного офиса составляет 20 тыс. рублей в месяц, и, соответственно, 240 тыс. рублей в год.

На следующем рисунке представим размещение открываемого офиса на карте города Мегиона.

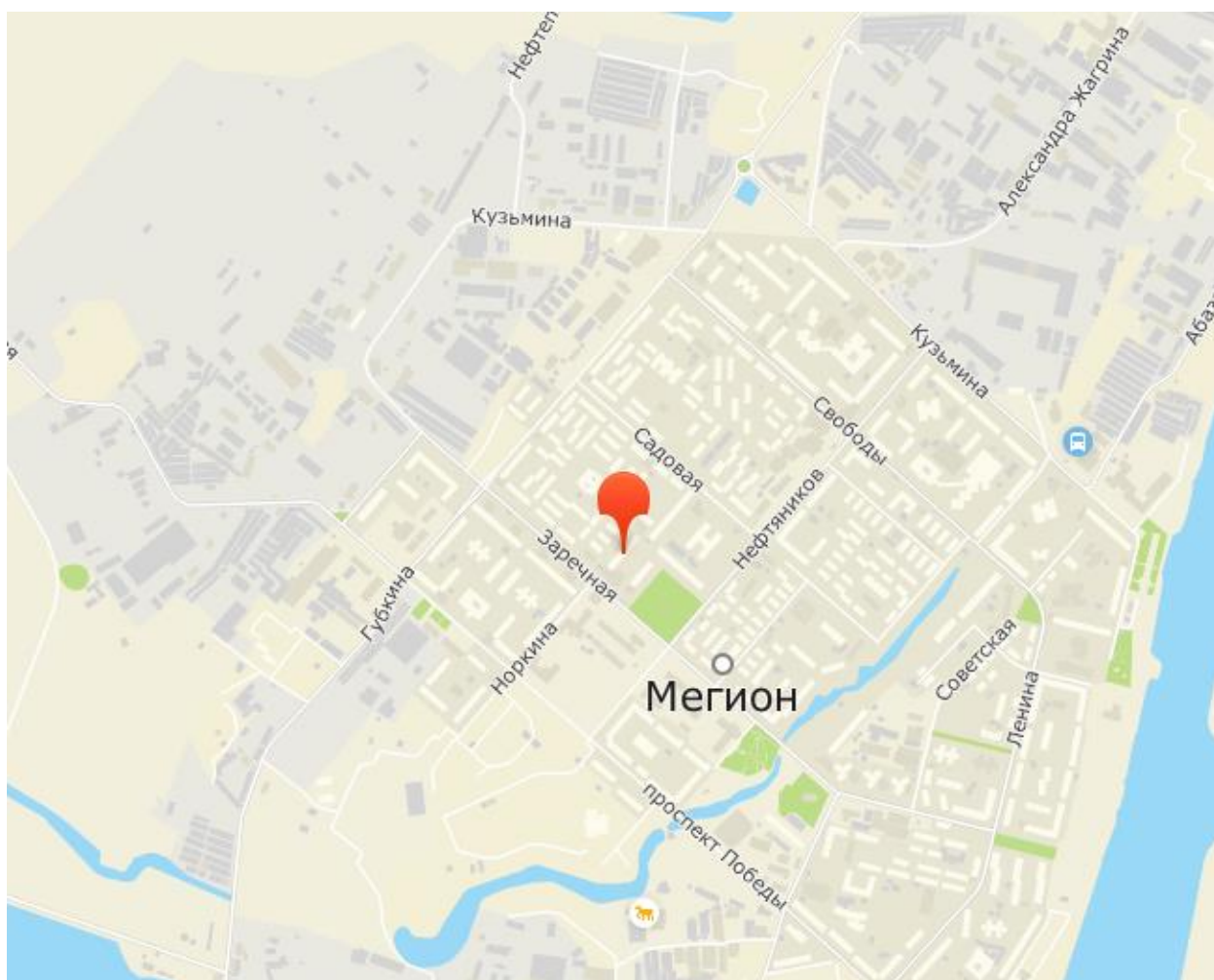


Рисунок 3.1 – Размещение офиса на карте Мегиона

На следующем рисунке представим предлагаемый план внутренней компоновки офиса с размещением мебели, основных и вспомогательных производственных помещений. На первом этапе планируется привлечь в штат офиса трех сотрудников с заработной платой 25 тыс. рублей в месяц. Следовательно, годовая зарплата одного сотрудника составит: $25 \cdot 12 = 300$ тыс.

рублей. Тогда фонд заработной платы офиса на год составит: $300 \cdot 3 = 900$ тыс. рублей.

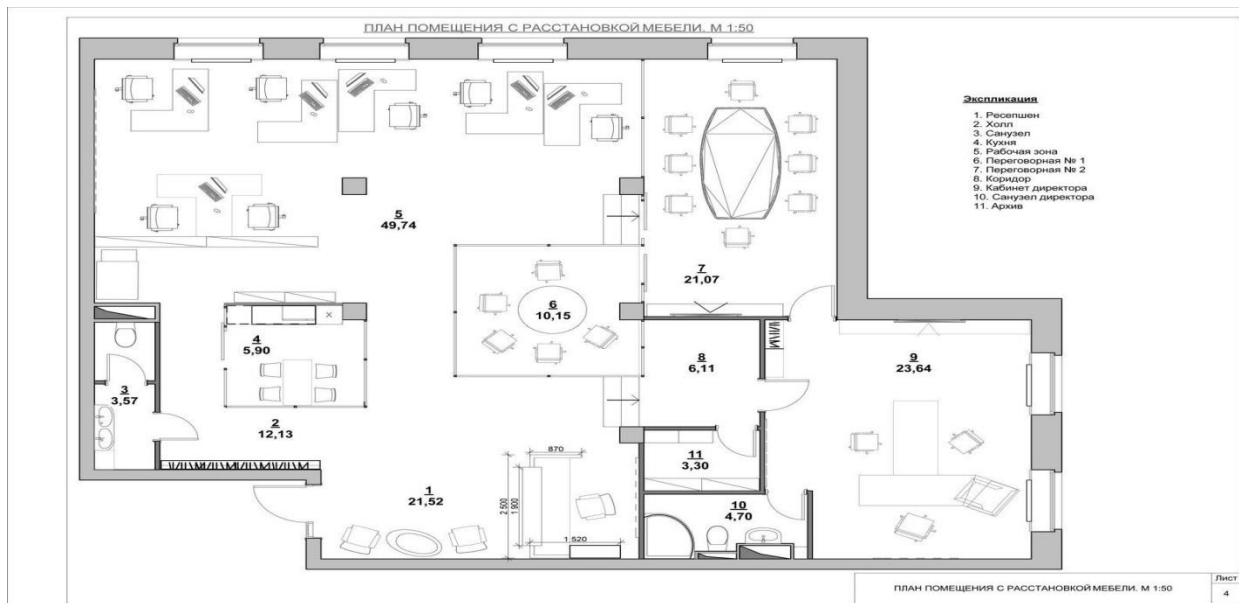


Рисунок 3.2 – План предлагаемого офиса в городе Мегионе

На следующем рисунке представим предполагаемый внешний вид части офиса, а именно основного операционного зала.

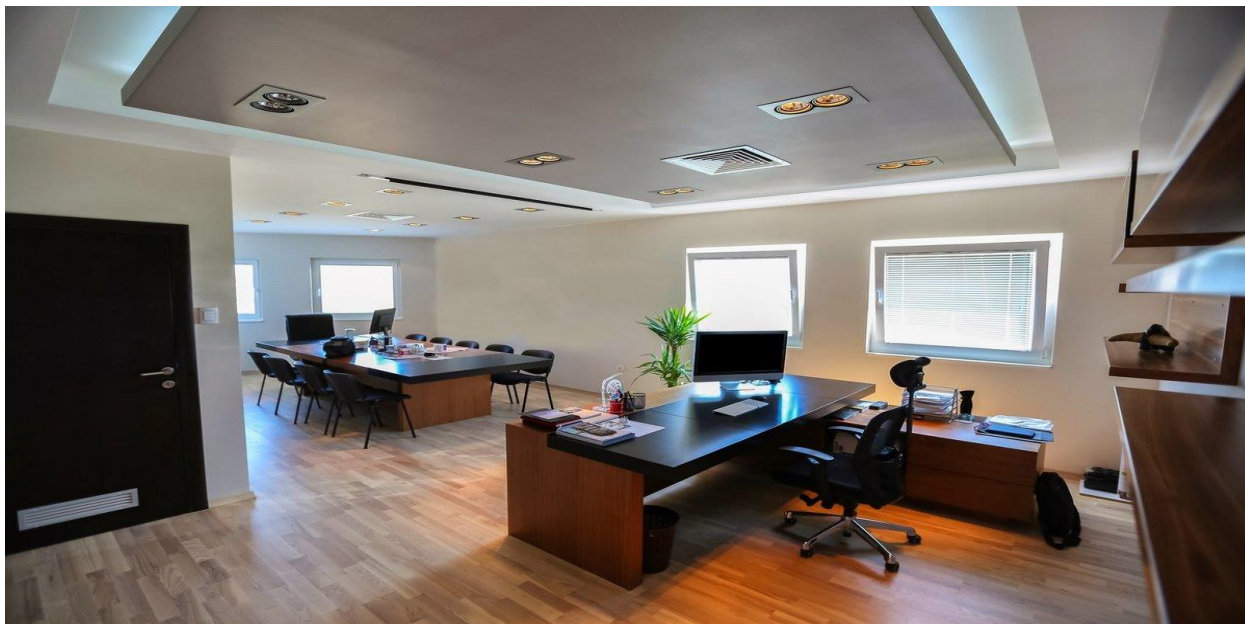


Рисунок 3.3 – Примерный внешний вид открываемого офиса

Представим в таблице распределение должностных обязанностей сотрудников открываемого офиса.

Таблица 3.1 – Распределение должностных обязанностей сотрудников офиса

Должность	Должностные обязанности
Руководитель офиса	Общее руководство деятельностью офиса,
Специалист по развитию продаж	Заключение договоров, привлечение новых клиентов, организация рекламных мероприятий, корректировка существующих договоров
Специалист по урегулированию страховых случаев	Урегулирование убытков по страховым случаям, проведение осмотров объектов страхования и составление актов

Таким образом, при успешной реализации мероприятия по организации офиса компании в Мегиионе, мы получим выход на перспективный с точки зрения страхового рынка сегмент, что позволит повысить эффективность и результативность работы страхового общества.

3.3 Оценка эффективности инвестиционного проекта

Выполним расчет основных показателей, характеризующих эффективность инвестиционного проекта. Для начала определимся с составом направлений инвестирования и объемами инвестиционных ресурсов.

Арендуемое помещение по указанному выше адресу требует выполнения ремонтных работ, в целях адаптации внутренней структуры помещения к особенностям работы страховой организации.

В следующей таблице представим состав необходимых ремонтных работ и смету затрат на их выполнение.

Таблица 3.2 – Смета затрат на выполнение ремонтных работ по оборудованию
офиса (материалы плюс работа)

Вид ремонтных работ	Сумма, тыс. рублей
Штукатурка стен	52
Клейка обоев	25
Установка светильников и монтаж проводки	115
Установка стеклопакетов	235
Настил линолеума	187
Замена дверей	236
ИТОГО	850

Для начала функционирования офиса необходима закупка офисного оборудования. В следующей таблице представим смету затрат на приобретение этого оборудования.

Таблица 3.3 – Смета затрат на приобретение офисного оборудования

Оборудование	Количество	Цена, руб.	Сумма, руб.
Системный блок	3	30000	90000
Монитор	3	6000	18000
Клавиатура	3	500	1500
Мышь	3	200	600
Колонки	1	900	900
Веб-камера	3	2000	6000
МФУ	2	40000	80000
Камера наблюдения	1	4000	4000
Охранная система	1	17000	17000
ИТОГО			218000

Далее представим смету затрат на приобретение офисной мебели. При покупке мебели необходимо обращать внимание на ее деловой стиль, и в то же время, необходимо соблюсти разумную экономию на покупке мебели.

Таблица 3.4 – Смета затрат на приобретение мебели

Мебель	Количество	Цена, руб.	Сумма, руб.
Стол офисный	2	7000	14000
Стол руководителя	1	15000	15000
Стул	7	2000	14000
Шкаф	3	4000	12000
Сейф	1	10000	10000
Холодильник	1	15000	15000
Стенд	1	2000	2000
ИТОГО			82000

Сведем капитальные вложения в таблицу. Таким образом, общая требуемая сумма инвестиций на организацию офиса составляет 1150 тыс. рублей.

Таблица 3.5 – Капитальные вложения по инвестиционному проекту

№ п/п	Вид вложения	Сумма, тыс. руб.
1	Ремонт помещения	850,00
2	Оборудование (компьютеры, принтеры, сканеры и др.)	218,00
3	Мебель	82,00
ИТОГО		1150,00

Функционирование офиса потребует текущих материальных затрат. Наш проект рассчитан на реализацию в течение 8 лет. Представим динамику текущих затрат и стоимости приобретаемых услуг в следующей таблице. Для упрощения анализа сделаем допущение, что за прогнозный период с 2019 по 2026 годы сумма текущих затрат по основным статьям будет оставаться постоянной.

Прежде всего предусмотрены канцелярские расходы в сумме 1167 рублей в месяц, и соответственно, 14 000 рублей в год. К этим расходам относятся бумага, ручки, файлы, тонер для принтера и т.д.

Планируется также тратить порядка 1,5 тыс. рублей на изготовление материалов рекламного характера: буклетов, листовок и т.д. Годовые затраты на эту статью затрат составят 19 000 рублей.

В организации будет проведен Интернет, следовательно, потребуются расходы на его оплату и на оплату расходов на телефонную связь сотрудников в сумме 4000 рублей в месяц, и соответственно, 48 000 рублей в год.

Таблица 3.6 – Текущие материальные затраты и стоимость услуг при функционировании офиса

Наименование статьи затрат	Сумма, тыс. руб.	В том числе, тыс. руб.							
		2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Канцелярские расходы	112,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00
Рекламные материалы	152,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00
Телефонная связь и интернет	384,00	48,00	48,00	48,00	48,00	48,00	48,00	48,00	48,00
ИТОГО	648,00	81,00	81,00	81,00	81,00	81,00	81,00	81,00	81,00

Таким образом, общая годовая сумма текущих материальных затрат и стоимости услуг при функционировании офиса составит 81 000 рублей.

Обоснование затрат на заработную плату сотрудников офиса и арендную плату было нами выполнено выше. Сведем все текущие затраты на функционирование офиса в таблицу.

Таблица 3.7 – Динамика текущих затрат на функционирование офиса

Год	Текущие затраты без амортизации, тыс. руб.	В том числе, тыс. руб.			
		Материальные затраты	Заработная плата	Отчисления во внебюджетные фонды	Арендная плата затраты
2019	1491,00	81,00	900,00	270,00	240,00
2020	1491,00	81,00	900,00	270,00	240,00
2021	1491,00	81,00	900,00	270,00	240,00
2022	1491,00	81,00	900,00	270,00	240,00
2023	1491,00	81,00	900,00	270,00	240,00
2024	1491,00	81,00	900,00	270,00	240,00
2025	1491,00	81,00	900,00	270,00	240,00
2026	1491,00	81,00	900,00	270,00	240,00
ИТОГО	11928,00	648,00	7200,00	2160,00	1920,00

Следовательно, как видно из таблицы, суммарные годовые текущие затраты на функционирование офиса без учета амортизации составят за весь период реализации инвестиционного проекта 11 928 тыс. рублей.

В таблицах 3.8-3.11 представим в динамике реальные и дисконтированные показатели по инвестиционному проекту. Расчет амортизационных отчислений выполнен исходя из условия, что все капитальные затраты должны быть по стоимости перенесены в форме амортизации на стоимость услуг в течение прогнозного периода реализации проекта. Так как этот период составляет 8 лет, то норма амортизационных отчислений составит 12,5 %.

При расчете дисконтированных показателей по инвестиционному проекту в качестве ставки дисконтирования используется ставка 11,75%. Эта ставка складывается из ключевой ставки Центрального Банка РФ в размере 7,75% и рискованной надбавки в размере 4%.

На рисунках 3.4-3.7 наглядно проиллюстрируем реальные и дисконтированные показатели инвестиционного проекта в динамике.

Таблица 3.8 – Реальные показатели по инвестиционному проекту

Год	Капитальные вложения		Эффект		Текущие затраты без амортизации, тыс. руб.	Амортизация, тыс. руб.	Валовая прибыль, тыс. руб.	Налог на прибыль, тыс. руб.	Чистая прибыль, тыс. руб.
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%					
2019	1150,00	100,00	2160,00	12,50	1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
2020	0,00	0,00	2160,00	12,50	1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
2021	0,00	0,00	2160,00	12,50	1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
2022	0,00	0,00	2160,00	12,50	1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
2023	0,00	0,00	2160,00	12,50	1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
2024	0,00	0,00	2160,00	12,50	1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
2025	0,00	0,00	2160,00	12,50	1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
2026	0,00	0,00	2160,00	12,50	1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
ИТОГО	1150,00	100,00	17280,00	100,00	11928,00	1150,00	4202,00	840,40	3361,60

Таблица 3.9 – Дисконтированные показатели инвестиционного проекта

Год	Капитальные вложения		Эффект		Текущие затраты без амортизации, тыс. руб.	Амортизация, тыс. руб.	Валовая прибыль, тыс. руб.	Налог на прибыль, тыс. руб.	Чистая прибыль, тыс. руб.	Дисконтирующий множитель	Шаг
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%							
2019	1150,00	100,00	2160,00	12,50	1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20	1,000	0
2020	0,00	0,00	1932,89	11,19	1334,23	128,64	470,02	94,00	376,02	0,895	1
2021	0,00	0,00	1729,65	10,01	1193,94	115,11	420,60	84,12	336,48	0,801	2
2022	0,00	0,00	1547,79	8,96	1068,40	103,01	376,38	75,28	301,10	0,717	3
2023	0,00	0,00	1385,04	8,02	956,07	92,18	336,80	67,36	269,44	0,641	4
2024	0,00	0,00	1239,41	7,17	855,54	82,48	301,39	60,28	241,11	0,574	5
2025	0,00	0,00	1109,09	6,42	765,58	73,81	269,70	53,94	215,76	0,513	6
2026	0,00	0,00	992,48	5,74	685,09	66,05	241,34	48,27	193,07	0,459	7
ИТОГО	1150,00	100,00	12096,35	70,00	8349,84	805,02	2941,49	588,30	2353,19		

Таблица 3.10 – Кумулятивные реальные показатели инвестиционного проекта

Год	Капитальные вложения		Эффект		Текущие затраты без амортизации, тыс. руб.	Амортизация, тыс. руб.	Валовая прибыль, тыс. руб.	Налог на прибыль, тыс. руб.	Чистая прибыль, тыс. руб.
	тыс. руб.		тыс. руб.						
2019	1150,00		2160,00		1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
2020	1150,00		4320,00		2982,00	287,50	1050,50	210,10	840,40
2021	1150,00		6480,00		4473,00	431,25	1575,75	315,15	1260,60
2022	1150,00		8640,00		5964,00	575,00	2101,00	420,20	1680,80
2023	1150,00		10800,00		7455,00	718,75	2626,25	525,25	2101,00
2024	1150,00		12960,00		8946,00	862,50	3151,50	630,30	2521,20
2025	1150,00		15120,00		10437,00	1006,25	3676,75	735,35	2941,40
2026	1150,00		17280,00		11928,00	1150,00	4202,00	840,40	3361,60

Таблица 3.11 – Кумулятивные дисконтированные показатели инвестиционного проекта

Год	Капитальные вложения		Эффект		Текущие затраты без амортизации, тыс. руб.	Амортизация, тыс. руб.	Валовая прибыль, тыс. руб.	Налог на прибыль, тыс. руб.	Чистая прибыль, тыс. руб.
	тыс. руб.		тыс. руб.						
2019	1150,00		2160,00		1491,00	143,75	525,25	105,05	420,20
2020	1150,00		4092,89		2825,23	272,39	995,27	199,05	796,22
2021	1150,00		5822,54		4019,17	387,50	1415,87	283,17	1132,70
2022	1150,00		7370,32		5087,57	490,50	1792,25	358,45	1433,80
2023	1150,00		8755,37		6043,64	582,68	2129,05	425,81	1703,24
2024	1150,00		9994,78		6899,18	665,16	2430,44	486,09	1944,36
2025	1150,00		11103,88		7664,76	738,97	2700,14	540,03	2160,12
2026	1150,00		12096,35		8349,84	805,02	2941,49	588,30	2353,19

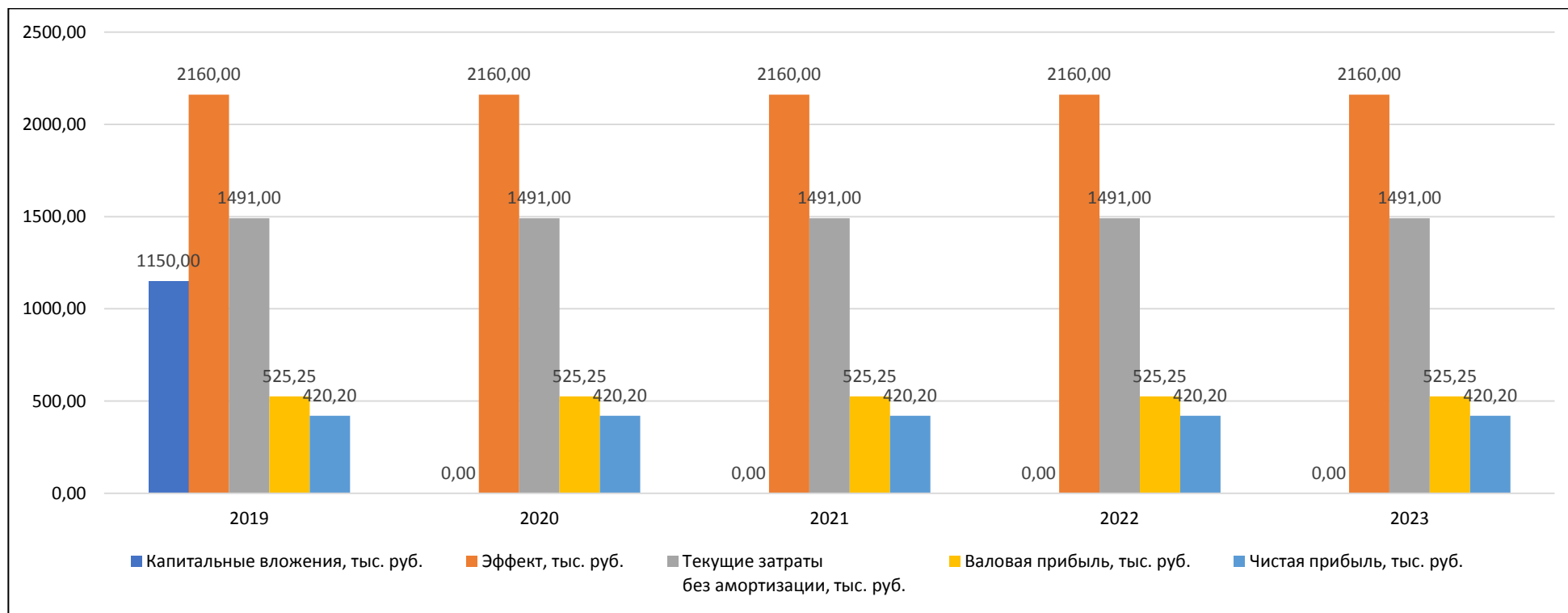


Рисунок 3.4 – Реальные показатели инвестиционного проекта, (в тыс. руб.).

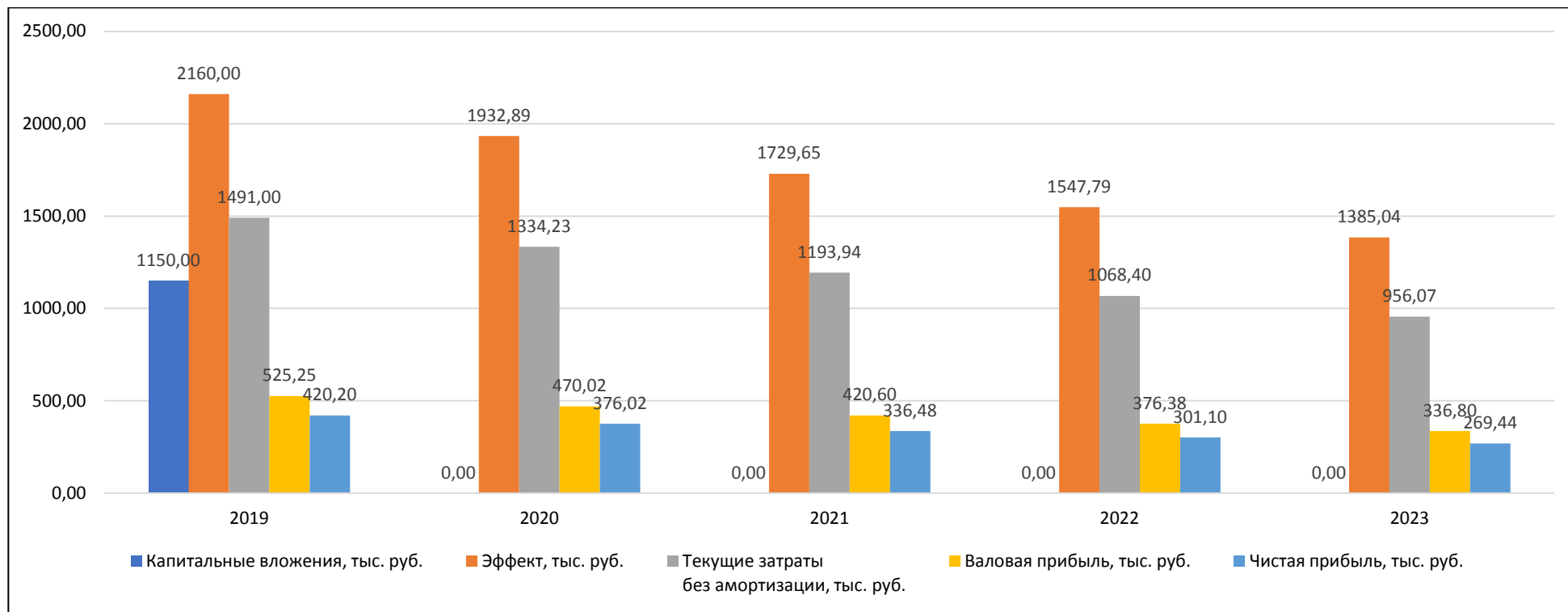


Рисунок 3.5 – Дисконтированные показатели инвестиционного проекта, (в тыс. руб.).

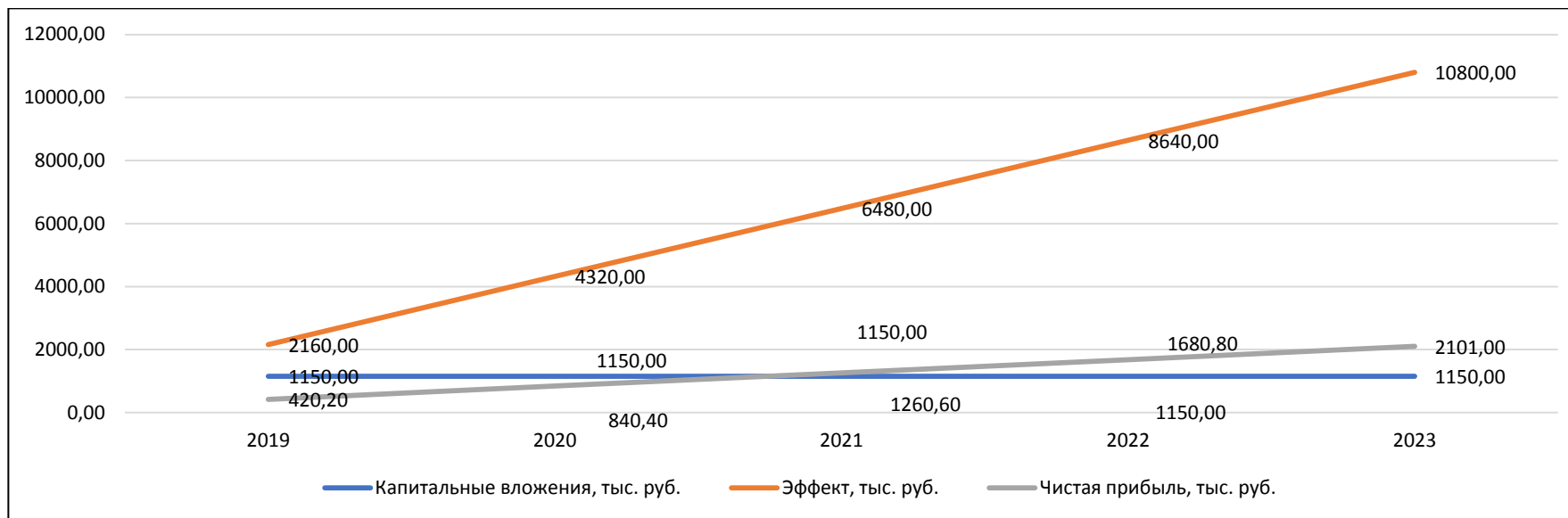


Рисунок 3.6 – Кумулятивные реальные показатели инвестиционного проекта, (в тыс. руб.).

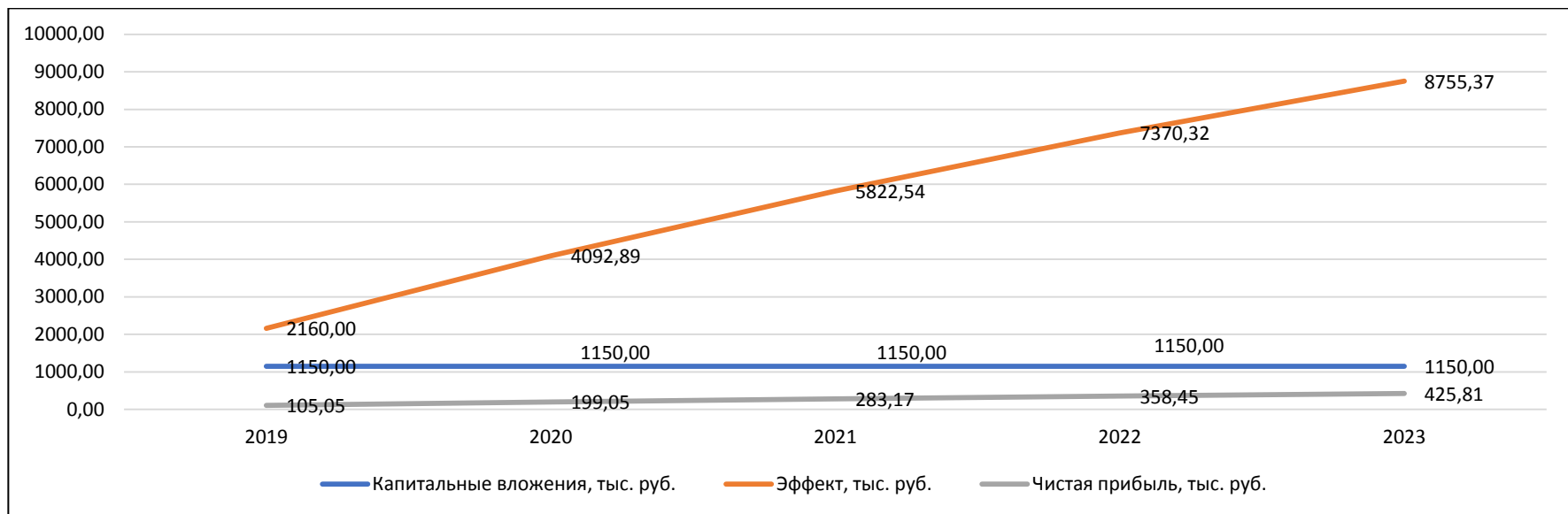


Рисунок 3.7 – Кумулятивные дисконтированные показатели инвестиционного проекта, (в тыс. руб.).

Важным вопросом, который необходимо решить, является расчет годового экономического эффекта от реализации проекта по открытию офиса.

Опираясь на данные таблицы 2.13 мы видим, что суммы страховых взносов по Нижневартовску по услуге ОСАГО для физических лиц составили в 2016 году – 54 млн. рублей, в 2017 году – 629 млн. рублей, а в 2018 году – 816 млн. рублей. Определим среднегодовую сумму страховых взносов по Нижневартовску за исследуемый период:

$$(54000 + 629000 + 816000) / 3 = 507370 \text{ тыс. рублей.}$$

Сделаем допущение, что офис в городе Мегионе будет ориентирован преимущественно на оказание услуг по договорам ОСАГО для физических лиц. Тогда, логично предположить, что размер страховых взносов будет зависеть от численности населения населенного пункта. Возьмем за основу население Нижневартовска – 276 тыс. человек, а население Мегиона – 47 тыс. человек. Пусть при организации офиса в Мегионе ООО «СО «Сургутнефтегаз» возьмет под контроль только 2,5% потенциального рынка.

Тогда прогнозная годовая выручка офиса Мегиона составит:

$$507370 * 0,025 * 47000 / 276000 = 2160 \text{ тыс. рублей.}$$

Далее представим в динамике реальные и дисконтированные показатели по проекту: ЧРД и ЧДД в текущих данных и нарастающим итогом.

Таблица 3.12 – Динамика чистого дохода по проекту

Год	Реальный (ЧРД)	Дисконтированный (ЧДД)	Кумулятивный реальный	Кумулятивный дисконтированный
2019	-586,05	-586,05	-586,05	-586,05
2020	563,95	504,65	-22,10	-81,40
2021	563,95	451,59	541,85	370,19
2022	563,95	404,11	1105,80	774,30
2023	563,95	361,62	1669,75	1135,92
2024	563,95	323,60	2233,70	1459,52
2025	563,95	289,57	2797,65	1749,09
2026	563,95	259,12	3361,60	2008,21
Итого	3361,60	2008,21		

Из таблицы видно, реальные и дисконтированные показатели по проекту по кумулятивным столбцам переходят из положительной области в отрицательную в 2020 году. Тогда сроки окупаемости капитальных вложений представим в таблице. Также проиллюстрируем данные таблицы 3.12 на рисунке 3.8.

Таблица 3.13 – Результаты расчетов срока окупаемости капитальных вложений по инвестиционному проекту

По реальным финансовым потокам	2,04
По дисконтированным финансовым потокам	2,18

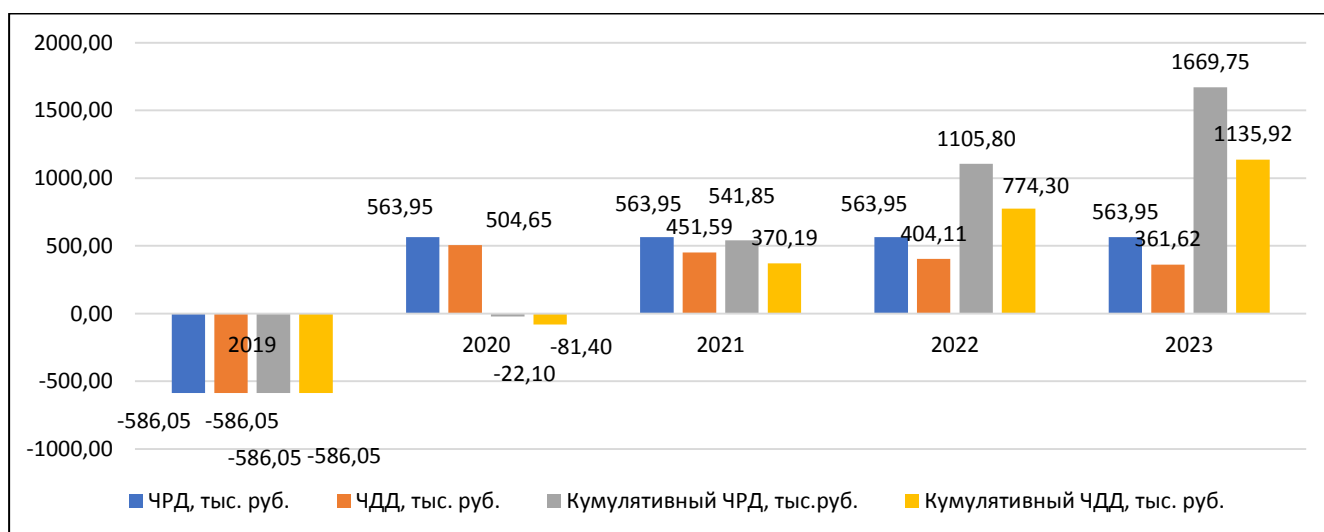


Рисунок 3.8 – Динамика чистого реального и дисконтированного дохода, (в тыс. руб.)

На следующем рисунке определим внутреннюю норму доходности по проекту. ВНД представляет собой такую ставку дисконтирования, при которой ЧДД равен нулю.

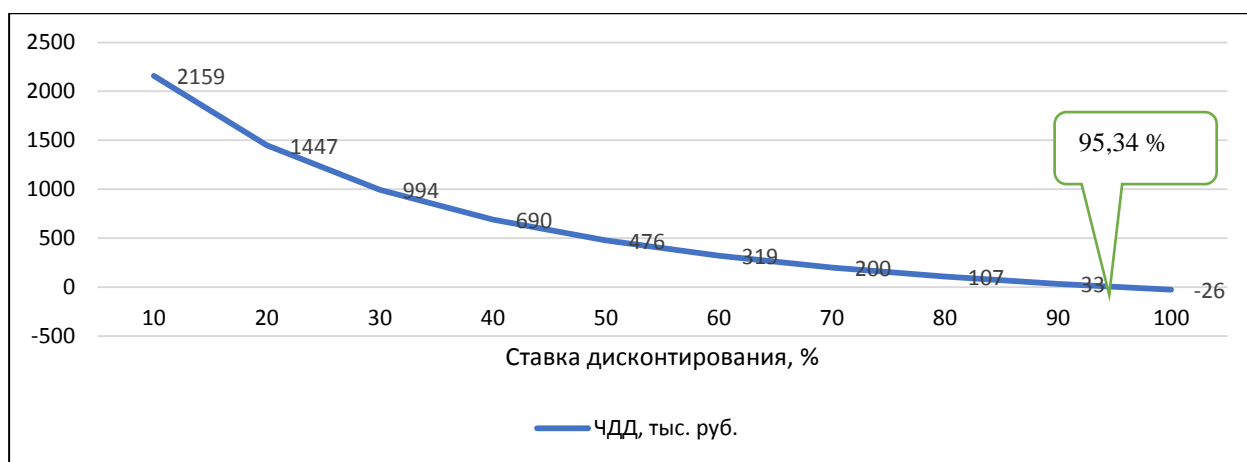


Рисунок 3.9 – Определение внутренней нормы доходности по проекту, (в тыс. руб.)

Как видно из рисунка ВНД по проекту составила 95,34 %. Это меньше ставки дисконтирования в размере 11,75%. Следовательно, параметры инвестиционного проекта устраивают инвестора.

3.4 Анализ чувствительности проекта к риску

Определим показатели чувствительности инвестиционного проекта к риску. Для этой цели введем два варьирующих параметра и один контрольный. В качестве варьирующих параметров выберем выручку офиса за год и годовую сумму текущих затрат без амортизации. В качестве контрольного параметра выберем кумулятивный ЧДД за период реализации проекта.

Интервал вариации параметров примем в процентов от базисного уровня: -30%, -20%, -10%, 0, +10%, +20%, +30%.

Представим в таблице 3.14 и на рисунке 3.10 вариацию ЧДД в зависимости от вариации выручки и затрат.

Таблица 3.14 – Оценка чувствительности ЧДД к риску

		Вариация отклонений значений параметра, %							
Параметр чувствительности	Текущие затраты без амортизации, тыс. руб.	-30	-20	-10	0	10	20	30	
Выручка (эффект), тыс. руб.	Значение	1043	1192	1341	1491	1640	1789	1938	
Вариация отклонений значений параметра, %	-30	1512	847	724	601	477	354	231	108
	-20	1728	1360	1239	1118	997	874	751	628
	-10	1944	1866	1745	1624	1503	1382	1261	1140
	0	2160	2372	2251	2130	2008	1888	1767	1646
	10	2376	2878	2757	2636	2515	2394	2273	2152
	20	2592	3383	3263	3142	3021	2900	2779	2658
	30	2808	3889	3768	3647	3527	3406	3285	3164

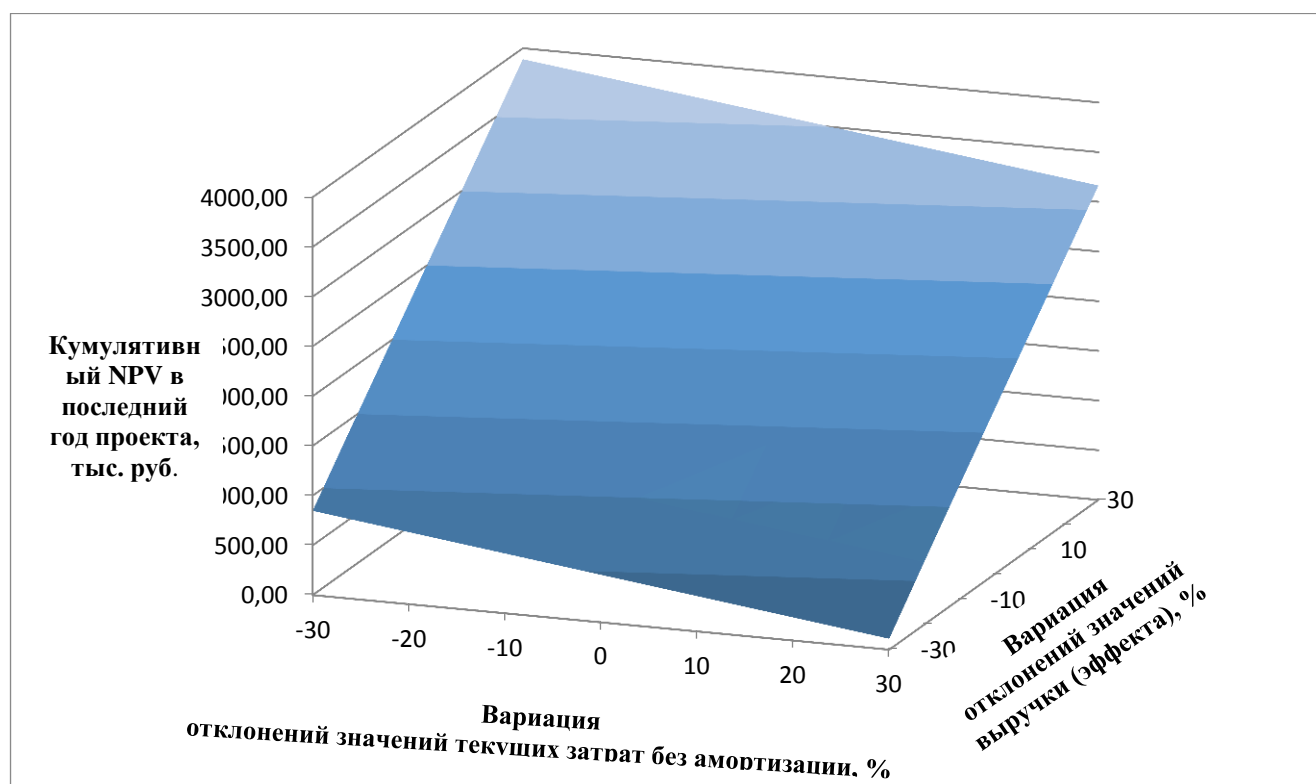


Рисунок 3.10 – Диаграмма оценки чувствительности ЧДД к риску типа «Поверхность»

Как видно из рисунка, график находится в положительной области даже при неблагоприятной вариации выручки (-30%) и затрат (+30%). Даже в этой

ситуации кумулятивный ЧДД проекта остается положительным. Следовательно, уровень риска проекта является приемлемым для инвестора.

3.5 Рекомендации по совершенствованию и автоматизации методов работы с клиентами на базе CRM системы

Основным направлением совершенствования методов работы страховой организации по обслуживанию клиентов является автоматизация работы отделов продаж страховых компаний.

Перспективным направлением автоматизации является внедрение CRM-систем. Эти системы на бесплатной основе предоставляются отечественными и зарубежными разработчиками.

В качестве варианта использования системы CRM предлагаем обратиться к программному продукту компании AmoCRM.

Простая CRM для страховой компании может быть востребована в больших отделах, где продают дорогие продукты. Например, простая CRM-система может использоваться во время заключения с клиентом первого договора, а сложная ERP-система для выписывания счетов, полисов, согласования инцидентов.

Сфера страхования отличается высоким темпом работы и большим количеством ежедневных заявок. С таким объемом работ опираться лишь на человека - нельзя. Без автоматизации - никуда. Иначе будут теряться заявки, и до заключения сделки будет доходить гораздо меньшее количество клиентов.

Представим на следующем рисунке визуализации основного окна программы.

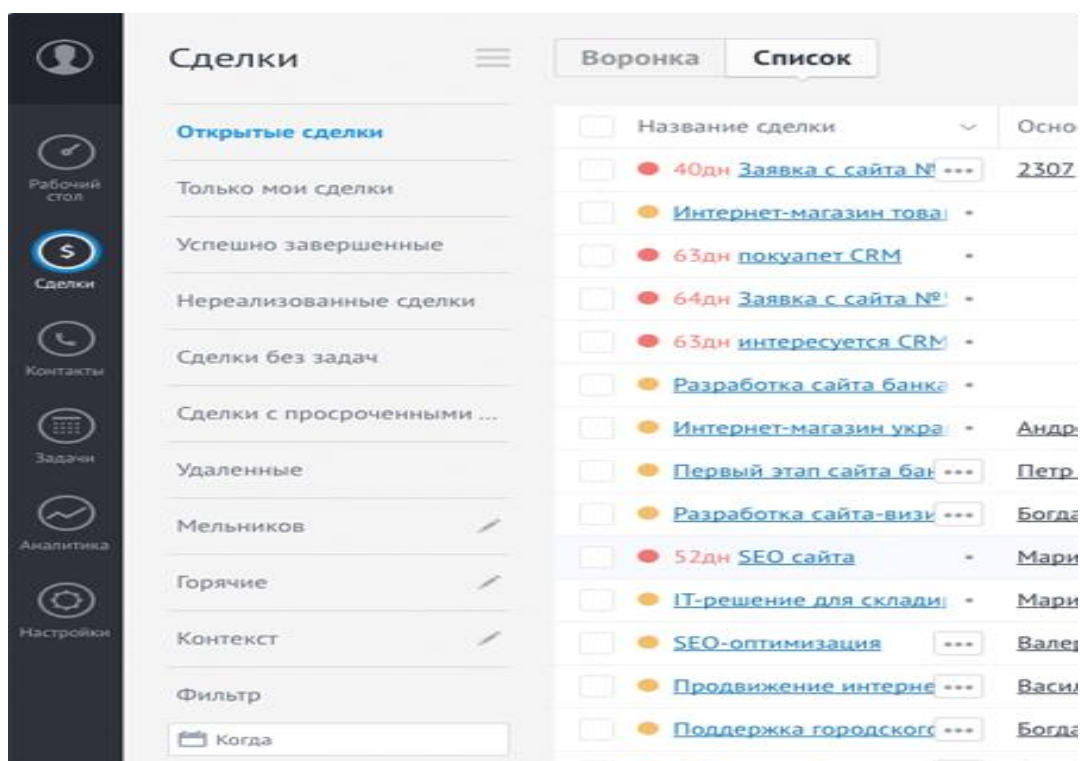


Рисунок 3.11 – Визуализации окна CRM модуля компании AmoCRM

Еще одна особенность страхового бизнеса - периодичность обращения клиента. Большинство заказчиков обращаются один раз в год. Чтобы минимизировать издержки и повысить качество сервиса - данные клиентов (о владельце, права, стаж, адрес доставки полиса) можно хранить в CRM и каждый раз не переспрашивать их.

Продукт от компании AmoCRM включает следующие полезные функции для страховых организаций:

- учет базы клиентов
- хранение клиентских данных - ФИО, телефон, адрес доставки, для снижения нагрузки на менеджеров во время следующих сделок с клиентом
- интегрированная ip-телефония для обзвона клиентов напрямую из CRM-системы для страхового бизнеса
- гибкая воронка продаж с возможностью строить отчеты на любом этапе воронки, по менеджерам, по всему отделу продаж
- доступность 24 часа, 7 дней в неделю из любого местонахождения

- интеграция с сайтом - установите форму amoCRM и собирайте заявки на страховые продукты прямо в почту
- система напоминаний - Ваши менеджеры больше не забудут о важных делах
- интеграция с Google (Universal) Analytics - анализируйте ваши рекламные активности, изучайте не только переходы и CTR, а реально измеримую отдачу от рекламных каналов: оборот, ROI, CPO
- автоматические email и sms рассылки.

Таким образом, внедрение как в базовом офисе в Нижневартовске, так и в новом офисе в Мегионе CRM системы позволит существенным образом усовершенствовать методы работы с клиентами, что приведет, в конечном итоге, к достижению цели и задач настоящей выпускной квалификационной работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование показало, что оценка финансового состояния страховой организации заключается в расчете показателей финансовой деятельности за прошедшие года и прогноза на их основе направлений развития. Информационной базой для таких расчетов являются годовые бухгалтерские отчеты страховой компании, включающие: бухгалтерский баланс и отчет о финансовых результатах.

В выпускной квалификационной работе были обобщены методики финансового анализа страховой организации и определены следующие этапы анализа: анализ финансового состояния, анализ структуры и динамики статей активов и пассивов баланса, анализ страховых премий и страховых выплат по видам страхования и анализ финансовых результатов ООО «СО «Сургутнефтегаз»

По итогам финансового анализа можно сделать вывод, что на страховом рынке России ООО «СО «Сургутнефтегаз» принадлежит к числу ведущих страховщиков.

В целом политику страхования анализируемой страховой компании можно назвать сдержанной и консервативной, основой которой является отбор и оценка принимаемых рисков.

Структура инвестиционного портфеля страховщика под воздействием рыночной нестабильности сместилась в сторону роста тех составляющих, которые обеспечивают гарантированную доходность и максимальную безопасность вложений.

Индикаторы финансовой устойчивости и платежеспособности в целом за отчетный период вполне удовлетворяют удовлетворительным критериям. Однако ряд ключевых показателей находится на критическом уровне, что не позволяет характеризовать их составляющие как достаточные или оптимальные, особенно в условиях прогнозируемого ухудшения обстановки на страховом рынке. Объем

уставного капитала за анализируемый период оставался на неизменном уровне, равном 1,9 млрд. рублей, что в 19 раз превышает величину, установленную законодательно.

SWOT-анализ выявил слабые ООО «СО «Сургутнефтегаз» и послужил основанием для разработки практических мероприятий. Отмечено наличие и спад дебиторской и кредиторской задолженности до 2017 года, и повышение в 2018. Для избегания нарушения финансовой устойчивости необходимо использование факторинга и традиционных методов управления дебиторской задолженности.

Отмечено, что страховому обществу необходима автоматизация работы отдела продаж, к чему и было предложено мероприятие по внедрению CRM модуля для полной автоматизации пролонгаций и внесения изменения в договоры страхования.

Предложенные мероприятия позволят повысить эффективность страхового дела и улучшить финансовое состояние ООО «СО «Сургутнефтегаз»

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Балабанов, И. Т. Страхование / И. Т. Балабанов, А. И. Балабанов. – СПб: Питер, 2003. – 250 с. Бланк, И. А. Управление финансовыми ресурсами / И. А. Бланк. - Москва : Омега-Л, 2013. – 767 с.
- 2 Бороненкова, С. А. Бухгалтерский учет и экономический анализ в страховых организациях : учебник для вузов по специальности "Бухгалт. учет, анализ и аудит" / С. А. Бороненкова, Т. И. Буянова. - Москва : ИНФРА-М, 2013 – 476 с.
- 3 Вещунова, Н. Л. Бухгалтерский учет в страховых организациях : учеб.-практ. пособие по специальности "Бухгалт. учет, анализ и аудит" / Н. Л. Вещунова. - Москва. : Проспект, 2007. - 605 с.
- 4 Волкова, О. Н. Управленческий анализ среди экономических дисциплин / О. Н. Волкова // Экономический анализ: теория и практика. - 2006. - № 3. - С. 20-24.
- 5 Дадьков, В. Н. Анализ финансовой деятельности предприятия в разрезе страховой организации / Дадьков В. Н., Симоненко Ж. Ю. // Страховое дело. - 2008. - № 9. - С. 14-26.
- 6 Денисова, И. П. Финансовый анализ деятельности страховой компании / И. П. Денисова. - Москва. : Экспертное бюро-М, 1998. - 136 с.
- 7 Ермасов, С. В. Страхование : учеб. для бакалавров по экон. специальностям / С. В. Ермасов, Н. Б. Ермасова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2013. – 747с.
- 8 Жилияков, Д. И. Финансово-экономический анализ : (Предприятие, банк, страховая компания): учебное пособие для вузов по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / Д. И. Жилияков, В. Г. Зарецкая. - Москва : КНОРУС, 2012. - 368 с.

9 Исаев, Г. Н. Информационные системы в экономике : учебник для вузов по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалт. учет, анализ и аудит" / Г. Н. Исаев . - 5-е изд., - Москва : Омега-Л , 2012 . - 462 с.

10 Колпакова, Г. М. Финансы, денежное обращение и кредит : учебное пособие для бакалавров по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит", "Мировая экономика" / Г. М. Колпакова . - 4-е изд., перераб. и доп. . - Москва : Юрайт , 2012 . - 538 с.

11 Коротов, А. А. Оптимизация затрат - шанс пережить банковский кризис / А. А. Коротов, А. В. Карелина, О. А. Паршина // Банковское дело . - 2009. - № 1 . - С. 54-56.

12 Литвинов, А. С. Риски, влияющие на финансовую устойчивость страховых компаний, занимающихся страхованием иным, чем страхование жизни Financial Solvency of non-life Insurers / А. С. Литвинов // Страховое дело . - 2012. - № 8 . - С. 38-46.

13 Крылов, С. И. Концепция стратегического финансового анализа деятельности коммерческой организации / С. И. Крылов // Экономический анализ: теория и практика . - 2007. - № 19 . - С. 2-10.

14 Любушин, Н. П. Анализ методик по оценке финансового состояния организации / Н. П. Любушин, Н. Э. Бабичева // Экономический анализ: теория и практика . - 2006. - № 22 . - С. 2-7.

15 Манько, С. В. Оценка показателей финансовой отчетности страховой организации / С. В. Манько // Бухгалтерский учет . - 2009. - № 6 . - С. 67-69 .

16 Никулина, Н. Н. Страховой менеджмент : учебное пособие для вузов по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалт. учет, анализ и аудит", "Коммерция", "Антикризис. упр." / Н. Н. Никулина, Н. Д. Эриашвили . - Москва : ЮНИТИ , 2011 . - 703 с.

17 Петров, А. П. Статистические показатели в системе анализа страхового рынка / А. П. Петров, Т. О. Дюкина // Инновации . - 2012. - № 6 . - С. 59-62.

18 Пласкова, Н. С. Анализ деятельности страховой организации / Н. С. Пласкова // Финансы . - 2007. - № 12 . - С. 41-45.

19 Прокопьева, Т. В. Страхование: Учебное пособие для дневной и заочной форм обучения направления подготовки «Экономика» (учебно-методическая разработка)/ Рубцовский индустриальный институт. – Рубцовск, 2014. – 140 с.

20 Прокопьева, Т. В. Наиболее эффективные способы снижения убыточности в автостраховании (статья) Проблемы и перспективы развития экономики и менеджмента в России и за рубежом: Материалы Шестой международной научно-практической конференции 18-19 апреля 2014 г. – Рубцовск: Изд-во РИИ, 2014. – С. 440-447.

21 Социально-экономическая сущность страхования. Страховой рынок: основы и принципы его функционирования // Финансы и кредит / под ред. Т. М. Ковалевой. – Москва, 2008. – С. 229-251.

22 Страхование : учебник по специальности "Финансы и кредит" / под ред. Л. А. Орланюк-Малицкой, С. Ю. Яновой . - Москва : Юрайт , 2011 . – 827 с.

23 Чернова, Г. В. Основы экономики страховой организации по рисковому видам страхования: учебник для вузов по направлению "Экономика" и специальностям "Экономическая теория", "Мат. методы анализа экономики" / Г. В. Чернова . – Санкт Петербург [и др.] : Питер , 2005 . - 235 с.

24 Сургутнефтегаз [Электронный ресурс]: официальный сайт / ООО «СО «Сургутнефтегаз». – Электрон.дан. – Режим доступа: «Страхового общества «Сургутнефтегаз». – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://www.sngi.ru/>