



**МСК**  
СТРАХОВАЯ ГРУППА

## РАЗВИТИЕ СТРАХОВАНИЯ — ИМПУЛЬСЫ К МОДЕРНИЗАЦИИ

**Сергей Савосин**

Генеральный директор  
Страховая Группа МСК

28 Июня 2012





## Регулятор

- Повышение контроля
- Новые стандарты отчетности

## Страхователи

- Растущее влияние интерактивных средств
- Рост ожиданий по продуктам и имиджу компании



## Партнеры

- Ожидания в области модернизации технологий взаимодействия

## Акционеры

- Ожидания по повышению эффективности операций



- Активное пользование соцсетями
- Рост использования портативных устройств
- Поиск индивидуального подхода и особенно тщательный выбор надёжного страховщика в условиях финансовой нестабильности



## СТРАХОВАТЕЛИ

- Растущее влияние интерактивных средств
- Рост ожиданий по продуктам и имиджу компании

Личный кабинет – развитие от информационного статуса до транзакционного по работе с полисами и убытками на портативных устройствах.

Электронный полис – развитие от стандартных продуктов (ВЗР и НС) до КАСКО и ИФЛ, от регистрации продажи до оформления и оплаты онлайн.

Электронные каналы взаимодействия – развитие от СМС уведомлений о продлении полиса или статуса по убыткам до регистрации заявления об убытке с мобильного телефона.

Продуктовые инновации – использование в автостраховании систем позиционирования (ГЛОНАСС и др.) и видеорегистраторов.

Активная работа по построению клиентских отношений и маркетингу в соцсетях.



## ПАРТНЕРЫ

- Ожидания в области модернизации технологий взаимодействия

- Поиск средств повышения эффективности и снижения стоимости взаимодействия
- Расширение использования мгновенных средств связи



Открытые ИТ платформы – развитие электронных интерфейсов взаимодействия с партнерами по продажам и сервису от информационного обмена к транзакционному взаимодействию.



## АКЦИОНЕРЫ



- Ожидания по повышению эффективности операций

- Требования по уходу от ценовой конкуренции к конкуренции сервисом
- Требования по снижению стоимости операций/ накладных расходов и повышению контроля от продаж до урегулирования убытков



Операционные центры – развитие от функциональной централизации (ОПЕРУ, УУ) в ГО до вынесения операционных центров в низкочатратные регионы

Баланс инсорсинга и аутсорсинга – развитие инфраструктуры от аутсорсинга отдельных операций (калькуляций по убытку, независимой экспертизы, ИТ поддержки) до аутсорсинга сквозных процессов (урегулирование по автострахованию)



## РЕГУЛЯТОР

- Повышение контроля
- Новые стандарты отчетности

- Изменение схемы взаимодействия с регулятором: введение электронного кабинета, фокус на работе с жалобами и запросами, ужесточение контроля сроков реализации.
- Введение МСФО, актуарного аудита, требование по соответствию принципам Solvency II.



Фокус страховых компаний на дисциплине в ведении операций, совершенствование функций ведения учета



**СПАСИБО!**

