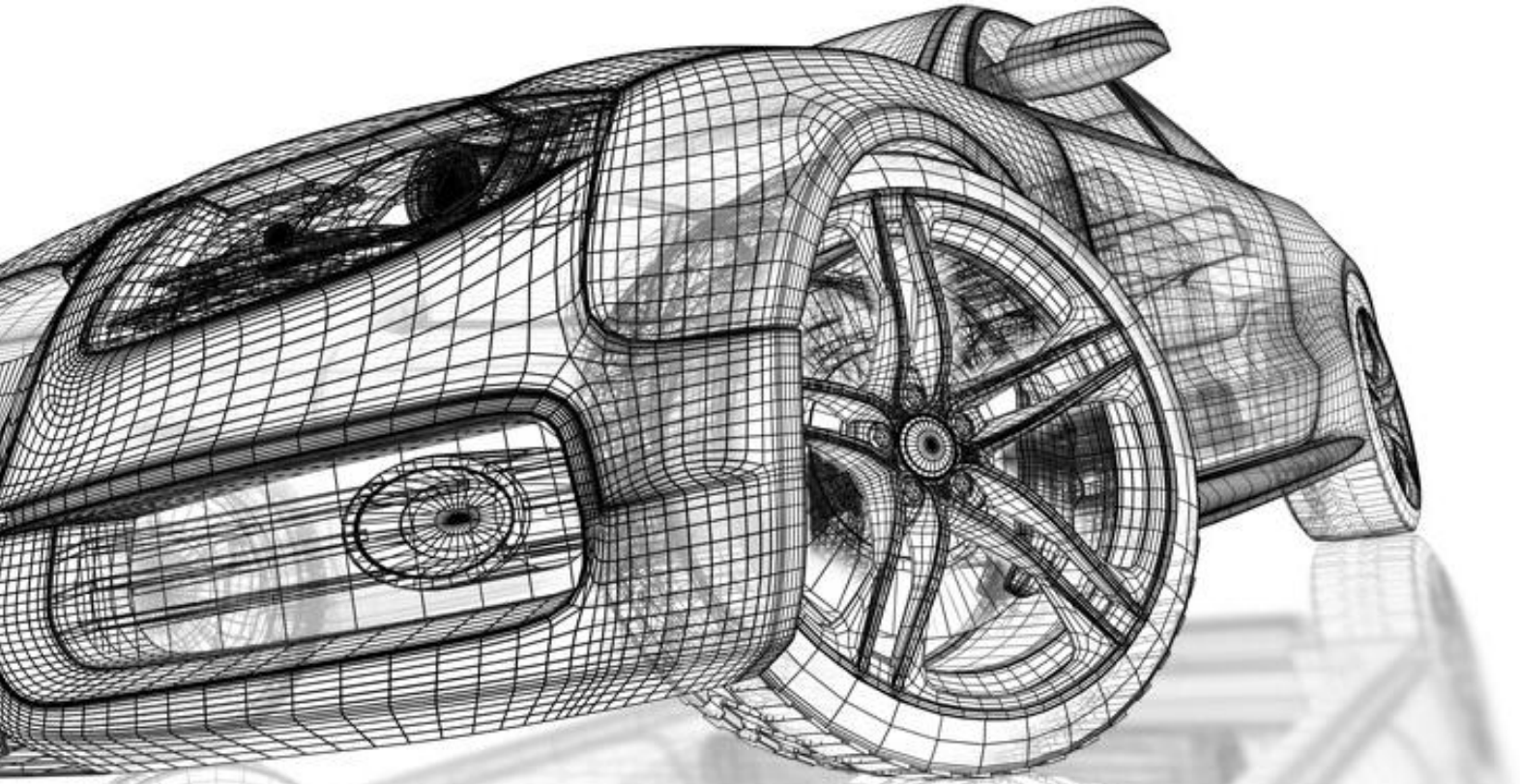


Модели оценки и урегулирования убытков транспортных средств. Зарубежный опыт.

XI Международная конференция по страхованию ВСС

Игорь Никифоров
Генеральный директор
ООО «АУДАТЭКС»

Москва, 6 июня 2013

Agenda

1. Основные направления развития отрасли автомобильного страхования
   - Оптимизация внутренних расходов;
   - Развитие партнёрских взаимоотношений
   - Управление рисками;

2. Особенности существующих процессов урегулирования убытков в России и Западной Европе
   - Модели урегулирования убытков

3. Сложившиеся практики определения стоимости восстановительного ремонта транспортных средств в России, Германии, Франции и Великобритании
   - Способы и методы, использующиеся при определении стоимости восстановительного ремонта транспортных средств;
   - Ценовые справочники запасных частей и материалов;
   - Особенности подхода при определении стоимости восстановительного ремонта транспортных средств

Основные направления развития отрасли

Интеграция

Audatex
a Solera company

Системы

- Консолидация данных
- Отраслевые решения
- Облачные технологии

Процессы

- Прозрачные процессы
- От бумаги к файлам
- Интеграция с внешними системами

Участники

- Единый формат
- Соблюдение SLA
- Создание сетевых партнерств

ВЫГОДА:

- Сокращение издержек
- Снижение количества ошибок
- Исключение повторного ввода данных
- Сокращение времени урегулирования убытков
- Ускорение коммуникации с партнерами
- Повышение лояльности клиентов

4

Автоматизация

Audatex
a Solera company

Проверка и контроль

- Соответствие SLA
- Проверка достоверности информации
- Выявление мошенничества

Документооборот

- Автоматизация логистики
- Автоматическое подтверждение
- Автоматическая диспетчеризация

Управление рисками

- Автоматический расчет премии
- Автоматические уведомления
- Оценка резервов

ВЫГОДА:

- Повышение эффективности
- Автоматический контроль «простых» убытков
- Снижение стоимости процесса
- Сокращение фактов мошенничества
- Снижение «Комбинированного коэффициента»

Упрощение

Audatex
a Solera company

Помощь в принятии решений

- Конфигурируемые права доступа
- Статистический анализ
- Симуляция сценариев

Единый канал связи

- Доступ через веб-решения
- Централизованные базы данных
- Консолидация информации

Технические инструменты

- Объективное время ремонта
- Отчеты
- Простая идентификация

ВЫГОДА:

- Доверие принятым решениям
- Сокращение рисков
- Сокращение разногласий при оценке
- Сокращение затрат на выявление признаков мошенничества

Россия

	КАСКО	ОСАГО
Среднерыночная информация*	Средняя премия КАСКО – 43 тыс. руб., средняя выплата КАСКО – 42 тыс. руб.;	Средняя премия ОСАГО – 3 тыс. рублей, средняя выплата ОСАГО – 24 тыс. рублей
Модель урегулирования убытков	Каждая страховая компания использует свой уникальный процесс УУ. Присутствуют как централизованные так и децентрализованные модели УУ.	Преимущественно используется единый подход в урегулировании убытков в рамках ОСАГО.
Способы выплат**	50% - ремонт, 50% - выплата наличными;	100% - выплата наличными
Лимиты выплат	Определяется страховым продуктом	120 000***
Структура расходов по ремонту	Запасные части – 65%, работы – 15%, окраска – 20%	Запасные части – 65%, работы – 15%, окраска – 20%
Способы и методы использующиеся при определении стоимости восстановительного ремонта	При оценке стоимости ремонта используется Audatex, DAT, ETG, Автобаза, ПС-Комплекс, Нами-Сервис. Отсутствие единой методики нормирования работ по кузовному ремонту.	При оценке стоимости ремонта используется Audatex, DAT, ETG, Автобаза, ПС-Комплекс, Нами-Сервис. Отсутствие единой методики нормирования работ по кузовному ремонту.
Ценовые справочники запасных частей и материалов	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются только оригинальные запасные части. Отсутствие единого источника информации по ценам запасных частей.	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются альтернативные запасные части. Отсутствие единого источника информации по ценам запасных частей
Особенности подхода при определении стоимости восстановительного ремонта транспортных средств	Выплаты осуществляются без износа.	Расчет износа согласно 361 поставления правительства РФ

* - по информации ФСФР за 2012 год. ** - экспертная оценка; *** - выплаты по возмещение ущерба, нанесенного имуществу, попавшему в страховую ситуацию

Англия

	КАСКО	ОСАГО
Среднерыночная информация	Средняя премия КАСКО – 36 тыс. руб., средняя выплата КАСКО – 66 тыс. руб.;	ОСАГО на рынке Англии не распространено. Доля рынка менее 3%.
Модель урегулирования убытков	Большинство страховых компаний используют одинаковый процесс УУ – после уведомления СК об убытке клиент обращается на СТО.	ОСАГО на рынке Англии не распространено.
Способы выплат	60% - ремонт, 40% - выплата наличными; Клиент вправе самостоятельно выбирать СТО, на котором будет осуществлен ремонт ТС	97% - ремонт, 3% - выплата наличными
Лимиты выплат	Определяется страховым продуктом	Без лимита
Структура расходов по ремонту	Запасные части – 44%, работы – 36%, окраска – 20%	Запасные части – 44%, работы – 36%, окраска – 20%
Способы и методы использующиеся при определении стоимости восстановительного ремонта	При оценке стоимости ремонта, а также объема восстановительного ремонта поврежденных деталей используется Audatex, ETG	При оценке стоимости ремонта, а также объема восстановительного ремонта поврежденных деталей используется Audatex, ETG
Ценовые справочники запасных частей и материалов	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются 90% оригинальных запасных частей и материалов. Источники цен – Audatex, ETG	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются 90% оригинальных запасных частей и материалов. Источники цен – Audatex, ETG
Особенности подхода при определении стоимости восстановительного ремонта транспортных средств	Выплаты осуществляются без износа.	Выплаты осуществляются без износа.

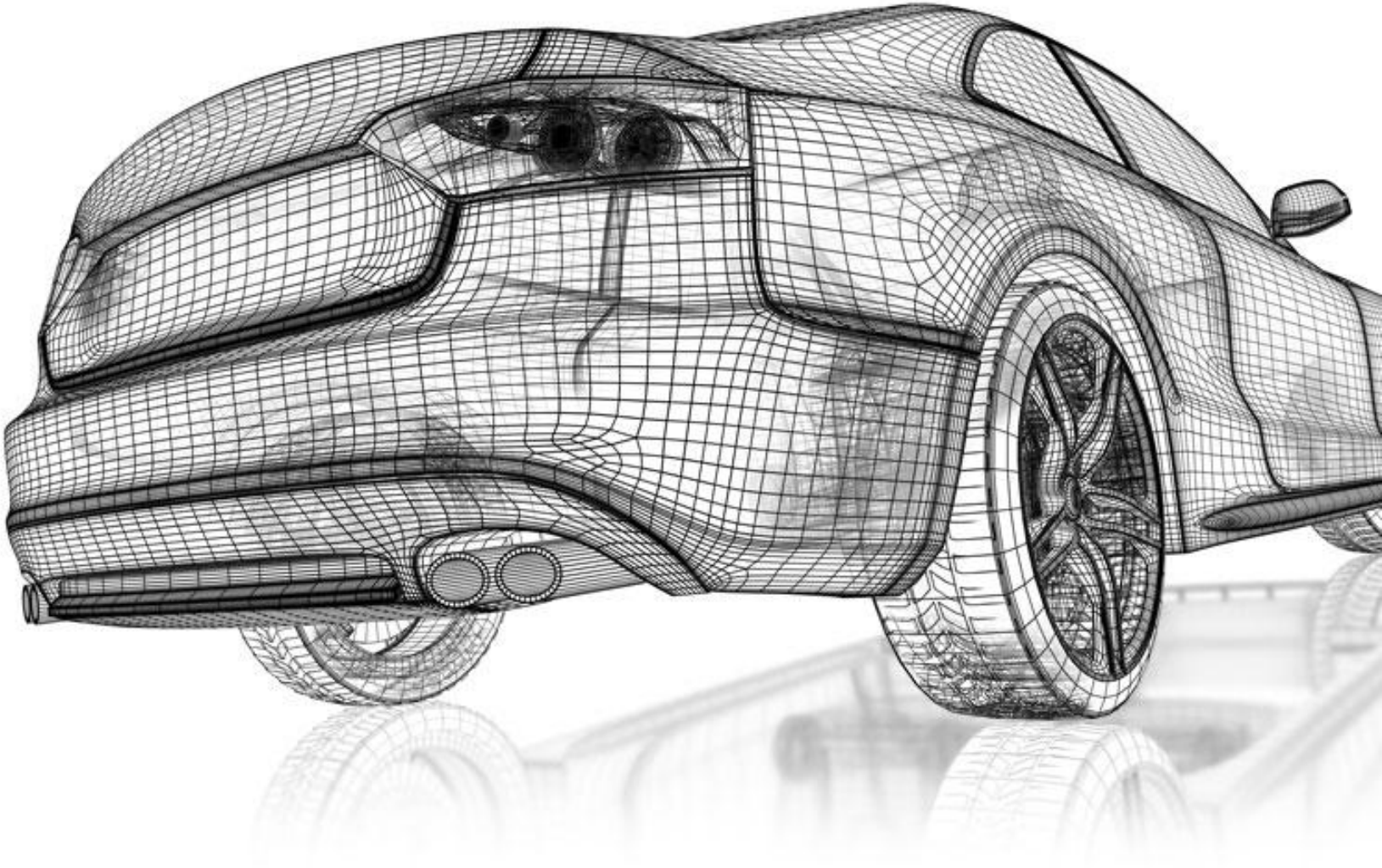
Германия

	КАСКО	ОСАГО
Среднерыночная информация	Средняя премия – 11 тыс. руб., средний убыток – 63 тыс. руб.	Средняя премия –9 тыс. руб., средний убыток – 85 тыс. руб.
Модель урегулирования убытков	Каждая страховая компания использует свой уникальный процесс УУ	Страховые компании используют общую модель урегулирования с небольшими коррективами
Способы выплат	60% - ремонт, 40% - выплата наличными; Клиент вправе самостоятельно выбирать СТО, на котором будет осуществлен ремонт ТС	60% ремонт, 40% выплата наличными;
Лимиты выплат	Определяется страховым продуктом	Без лимита
Структура расходов по ремонту	Запасные части – 40%, работы – 40%, окраска – 20%	Запасные части – 40%, работы – 40%, окраска – 20%
Способы и методы использующиеся при определении стоимости восстановительного ремонта	При оценке стоимости ремонта, а также объема восстановительного ремонта поврежденных деталей используется Audatex, DAT	При оценке стоимости ремонта, а также объема восстановительного ремонта поврежденных деталей используется Audatex, DAT
Ценовые справочники запасных частей и материалов	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются оригинальные запасные части и материалы. Источники цен – Audatex, DAT	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются оригинальные запасные части и материалы. Источники цен – Audatex, DAT
Особенности подхода при определении стоимости восстановительного ремонта транспортных средств	Выплаты осуществляются без износа	Выплаты осуществляются без износа

Франция

	КАСКО	ОСАГО
Среднерыночная информация	Средняя премия – 18 тыс. руб., средняя выплата – 71 тыс. руб.	Средняя премия – 18 тыс. руб., средняя выплата – 71 тыс. руб.
Модель урегулирования убытков	Страховые компании используют общую модель урегулирования с небольшими коррективами. Все убытки урегулируются с привлечением независимых экспертов	Страховые компании используют общую модель урегулирования с небольшими коррективами. Все убытки урегулируются с привлечением независимых экспертов
Способы выплат	Ремонт на СТО; Клиент вправе самостоятельно выбирать СТО, на котором будет осуществлен ремонт ТС	Ремонт на СТО; Клиент вправе самостоятельно выбирать СТО, на котором будет осуществлен ремонт ТС
Лимиты выплат	Определяется страховым продуктом	Без лимита
Структура расходов по ремонту	Запасные части – 47,3%, работы – 42,2%, окраска – 10,3%	Запасные части – 47,3%, работы – 42,2%, окраска – 10,3%
Способы и методы использующиеся при определении стоимости восстановительного ремонта	При оценке стоимости ремонта, а также объема восстановительного ремонта поврежденных деталей используется Audatex, система Lacour	При оценке стоимости ремонта, а также объема восстановительного ремонта поврежденных деталей используется Audatex, система Lacour
Ценовые справочники запасных частей и материалов	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются оригинальные запасные части и материалы. Источники цен – система Audatex, Lacour	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются оригинальные запасные части и материалы. Источники цен – Audatex, система Lacour
Особенности подхода при определении стоимости восстановительного ремонта транспортных средств	Выплаты осуществляются без износа	Выплаты осуществляются без износа

Итоги

	Россия	Германия	Англия	Франция
Способы выплаты по ОСАГО	100% - выплата наличными	60% ремонт, 40% выплата наличными;	97% - ремонт, 3% выплаты наличными	100% - Ремонт
Износ в ОСАГО	361 постановление правительства РФ	Нет износа	Нет износа	Нет износа
Способы и методы использующиеся при определении стоимости восстановительного ремонта ОСАГО	Audatex, DAT, Eurotax, Автобаза, ПС-Комплекс, Нами-Сервис. Отсутствие единой методики нормирования работ по кузовному ремонту.	Audatex, DAT	Audatex, ETG	Audatex, система Lacour
Ценовые справочники запасных частей и материалов ОСАГО	Отсутствие единого источника информации по ценам запасных частей.	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются оригинальные запасные части и материалы. Источники цен – Audatex, DAT	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются 90% оригинальных запасных частей и материалов. Источники цен – Audatex, ETG	При оценке стоимости восстановительного ремонта используются оригинальные запасные части и материалы. Источники цен – Audatex, система Lacour

Спасибо за внимание!