

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/86672>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Страхование

Введение.....	3
Глава 1. Урегулирование убытков – бизнес-модели, проблемы.....	5
1.1. Описание бизнес-процесса «урегулирование убытков», определение целей, задач, функций.....	5
1.2. Влияние процесса урегулирования убытков в страховой компании на ее финансовый результат.....	11
1.3. Бизнес-модели по урегулированию убытков.....	13
Глава 2. Анализ урегулирования убытков в страховой компании.....	16
2.1. Анализ процесса урегулирования убытков в страховой компании СПАО «РЕСО-Гарантия».....	16
2.2. Анализ проблем в страховой компании СПАО «РЕСО-Гарантия».....	18
2.3. Предложения по совершенствованию процесса урегулирования убытков в страховой компании СПАО «РЕСО-Гарантия».....	23
Заключение.....	24
Список используемых источников и литературы.....	26

Подлинность необходима для того, чтобы впоследствии адекватно оценить необходимость страховой выплаты и ее размер.

- установление соответствия причин и обстоятельств наступления страхового случая условиям договора.
- анализ величины страхового возмещения. При наступлении страхового случая величина страхового возмещения должна определяться в соответствии с методом, описанным в договоре страхования.
- организация процедуры выплаты страхового возмещения. Страховая выплата может быть произведена единовременно или частями».

На данный момент процесс урегулирования убытков выглядит следующим образом.

Благодаря ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств" выплата страхового возмещения теперь производится в натуре . Исключения из этого правила, установлены ФЗ ОБ ОСАГО. Так, получить денежную компенсацию можно, если:

- автомобиль уничтожен полностью;
- стоимость ремонта превышает лимит возмещения по ОСАГО, т.е. 400 000 руб.;
- потерпевший погиб в ДТП (ему причинен тяжкий или средней тяжести вред здоровью);
- потерпевший является инвалидом;
- страховая компания не может организовать ремонт в СТО,
- наконец, по согласованию со страховой компанией.

Страховая выплата, причитающаяся потерпевшему за причинение вреда его здоровью в результате дорожно-транспортного происшествия, осуществляется в соответствии с Законом об ОСАГО в счет возмещения расходов, связанных с восстановлением здоровья потерпевшего, и утраченного им заработка (дохода) в связи с причинением вреда здоровью в результате дорожно-транспортного происшествия. Страховая выплата за причинение вреда здоровью в части возмещения необходимых расходов на восстановление здоровья потерпевшего осуществляется страховщиком на основании документов, выданных уполномоченными на то сотрудниками полиции и подтверждающих факт дорожно-транспортного происшествия, и медицинских документов, представленных медицинскими организациями, которые оказали потерпевшему медицинскую помощь в связи со страховым случаем, с указанием характера и степени повреждения здоровья потерпевшего.

Согласно ст. 15 ФЗ ОБ ОСАГО, страховое возмещение вреда, причиненного легковому автомобилю, находящемуся в собственности гражданина и зарегистрированному в Российской Федерации, осуществляется (за исключением ряда случаев, установленных пунктом 16.1 статьи 12 Закона об ОСАГО) в соответствии с положениями пунктов 15.2 и 15.3 указанной статьи путем организации и (или) оплаты

восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства потерпевшего (возмещение причиненного вреда в натуре) .

Страховщик после осмотра поврежденного транспортного средства потерпевшего и (или) проведения его независимой технической экспертизы выдает потерпевшему направление на ремонт на станцию технического обслуживания и осуществляет оплату стоимости проводимого такой станцией восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства потерпевшего в размере, определенном в соответствии с единой методикой определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства.

Страховое возмещение вреда, причиненного легковому автомобилю, находящемуся в собственности гражданина и зарегистрированному в Российской Федерации, осуществляется путем выдачи суммы страховой выплаты потерпевшему (выгодоприобретателю) в кассе страховщика или перечисления суммы страховой выплаты на банковский счет потерпевшего (выгодоприобретателя) (наличный или безналичный расчет) в случае:

- а) полной гибели транспортного средства;
- б) смерти потерпевшего;
- в) причинения тяжкого или средней тяжести вреда здоровью потерпевшего в результате наступления страхового случая, если в заявлении о страховом возмещении потерпевший выбрал такую форму страхового возмещения;
- г) если потерпевший является инвалидом, указанным в абзаце первом пункта 1 статьи 17 Закона об ОСАГО, и в заявлении о страховом возмещении выбрал такую форму страхового возмещения;
- д) если стоимость восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства превышает установленную пунктом "б" статьи 7 Закона об ОСАГО страховую сумму или если в соответствии с пунктом 22 статьи 12 Закона об ОСАГО все участники дорожно-транспортного происшествия признаны ответственными за причиненный вред при условии, что в указанных случаях потерпевший не согласен произвести доплату за ремонт станции технического обслуживания;
- е) выбора потерпевшим возмещения вреда в форме страховой выплаты в соответствии с абзацем шестым пункта 15.2 статьи 12 Закона об ОСАГО или абзацем вторым пункта 3.1 статьи 15 Закона об ОСАГО;
- ж) наличия соглашения в письменной форме между страховщиком и потерпевшим (выгодоприобретателем).

Таким образом, относительно имущества, процесс урегулирования убытков заканчивается либо выдачей направления на ремонт и последующей оплате ремонта СТОА или полная выплата «на руки». В отношении здоровья, выплата производится «на руки» заявителю.

1.2. Влияние процесса урегулирования убытков в страховой компании на ее финансовый результат

Большое влияние на финансовый результат страховой компании оказывает итог по урегулированию убытков. Поскольку в зависимости от правильного или не правильного осуществления выплаты или отказ в ее выплате формируется коэффициент убыточности компании.

От качества и своевременности урегулирования убытков, зависит финансовое состояние как клиентов, так и самих страховых компаний.

Больше всего расходов образуется за счет страховых убытков и расходов, связанных с их урегулированием. Данный уровень расходов считается нормальным с точки зрения ведения страхового бизнеса. Убыток как факт наступления страхового случая является основополагающим фактором, позволяющим страховщику произвести выгодное впечатление на страхователя. Для страхователя процедура урегулирования убытков становится решающей для определения лояльности к своему страховщику. Страховщик должен оказать качественный сервис страхователю при урегулировании убытка и исполнить обязательства по договору, исходя из договора страхования, с одновременной минимизацией расходов на ведение дела. Интерес страховщика состоит в полноценном осуществлении полного цикла по урегулированию убытков, начиная с заявления о наступлении страхового случая.

Компенсация расходов за огромные расходы по урегулированию убытков, страховые компании возмещали за счет роста стоимости страховых продуктов. Что кстати, хотят вновь сделать в 2020г. Стабильное повышение стоимости страховых продуктов, давало возможность выровнять страховой бизнес. Однако последствиями таких действий были частичные потери клиентской базы. Но вскоре стало видно, что, несмотря на потерю клиентов, происходила компенсация за счет роста стоимости страховых продуктов. Само по себе возмещение убытков предусматривает их разумность, обоснованность и необходимость,

поскольку они в основном направлены на минимизацию размера понесенного ущерба. Организуя процесс урегулирования убытков, страховая компания должна сделать его, с одной стороны, соизмеримым обязательствам, которые приняла на себя страховая компания, с другой – недорогим. Затраты, связанные с деятельностью страховщика по урегулированию убытков, как в виде страховых выплат, так и расходы на ведение дела, оказывают значительное влияние на стоимость страховой компании.

На рыночную цену компании влияет деятельность по урегулированию убытков через:

- размер начисленной страховой премии за счет пролонгации тех договоров, по которым производились выплаты;

- достаточность размеров страховых тарифов в сравнении фактической убыточности с прогнозируемой убыточностью за один и тот же период;

- андеррайтинговый финансовый показатель. Миссия процесса урегулирования убытков часто вступает в противоречие с целями продаж, поскольку служит причиной потери страхователей, привлекаемых продавцами. Для устранения этого противоречия и обеспечения слаженной работы всех бизнесподразделений страховой компании необходимо организовано и желательно территориально отделить отдел урегулирования убытков от отдела продаж. В качестве критериев оценки эффективности урегулирования убытков можно рекомендовать уровень убыточности по виду страхования и в итоге по всему портфелю при условии ограничения доли обоснованных жалоб страхователей по выплатам на заданном уровне.

Критерии, которые используются для оценки работы службы урегулирования убытков, включают:

- объем подлежащих выплате дел;

- расходы на урегулирование одного выплатного дела;

- судебные дела;

- коэффициент пропорциональности между выигранными и проигранными в суде выплатными делами;

- среднее количество выплатных дел на одного специалиста по урегулированию убытков;

- текучесть кадров.

Сейчас многие компании занимаются централизацией различных функций, в том числе урегулирования убытков. Это сложные и масштабные мероприятия, увязанные со многими другими процессами.

Преимущество централизованной модели в том, что она позволяет достигнуть лучшего контроля, но у нее есть и недостатки. От того, удастся ли компании с ними справиться и реализовать эту модель так, чтобы это не было неудобно для клиентов, чтобы не затягивались сроки рассмотрения и не падало качество урегулирования, и будет зависеть результат.

1.3. Бизнес-модели по урегулированию убытков

В условиях развивающейся конкуренции, на рынке страхования значительные требования выдвигаются к качеству предоставляемых услуг и сервисному обслуживанию для клиентов. В связи с этим, страховые компании сталкиваются с необходимостью повышения эффективности качества обслуживания, которая во многом зависит от качества урегулирования убытков. На российском страховом рынке нарастает потребность формирования в страховых компаниях системы эффективного урегулирования убытков, определяющаяся такими ключевыми критериями

Список источников литературы

Нормативно – правовые акты

1. Федеральный закон от 25.04.2002 N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств" (ред. от 01.05.2019)/ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2019)// Собрание законодательства РФ, 06.05.2002, N 18, ст. 1720.

2. Положение Банка России от 19.09.2014 N 431-П "О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств" (ред. от 13.03.2019)// Вестник Банка России, N 93, 08.10.2014.

Учебная литература

3. Ахвледиани Ю.Т., Амаглобели Н.Д. Страхование / Ахвледиани Ю.Т., Амаглобели Н.Д., - 4-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 495 с.: ISBN 978-5-238-02185-0 - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/882987>.

4. Болтунова М. ОСАГО. Как выглядит теперь возмещение ущерба // Практический бухгалтерский учет. 2017. N 9. С. 77 - 80.
5. Волкова В.В., Омеляненко А.В. Страхование автомобилей: проблемы и перспективы развития // Научно-практический электронный журнал "Аллея Науки". 2018. N 1.
6. Гаппоев С.Р. Проблемы практики применения сроков исковой давности // Научно-практический электронный журнал "Аллея Науки". 2017. N 10.
7. Годин, А. М. Страхование / Годин А.М., Фрумина С.В., - 3-е изд. - Москва: Дашков и К, 2018. - 256 с.: ISBN 978-5-394-02148-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/414879>.
8. Игошин, Н.А. Страхование право: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» / Н.А. Игошин, Е.А. Игошина; под ред. Н.М. Коршунова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 167 с. - ISBN 978-5-238-01756-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028613>.
9. Кукина Е.Е. Урегулирование убытков – залог положительного финансового результата страховой компании // Российское предпринимательство. — 2016. — Т. 17. — № 23. — С. 3309–3318.
10. Курлат П.А., Пономаренко В.В., Румянцева А.В. Страхование для граждан: ОСАГО, каско, ипотека. М.: Редакция "Российской газеты", 2018. Вып. 5. 144 с.
11. Махдиева Ю.М. Алиев Б.Х. Основы страхования: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / Алиев Б.Х., Махдиева Ю.М. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 503 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-238-02490-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/891015>.
12. Сплетуков, Ю. А. Страхование: Учебное пособие / Сплетуков Ю.А., Дюжиков Е.Ф. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 357 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-003575-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/547980>.
13. Стабровская Е.А., Крачков П.С. Затягивание сроков как злоупотребление правом потерпевшего при возмещении ущерба по договору автогражданской ответственности // Законы России: опыт, анализ, практика. 2019. N 3. С. 76 - 78.
14. Тропская, С.С. Страхование право [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Под ред. И.А. Цинделиани. - М: РАП, 2011. - 216 с.: (+ CD). - ISBN 978-5-93916-297-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/518075>.
15. Фогельсон, Ю. Б. Страхование право: теоретические основы и практика применения : монография / Ю.Б. Фогельсон. — Москва: Норма: ИНФРА-М, 2017. — 576 с. - ISBN 978-5-16-105548-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/757849>.
16. Хоминич И.П. Учебник / Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова; Под ред. проф. И.П. Хоминич. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 624 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-9776-0209-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/248547>.

Судебная практика

17. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 17.07.2018 N 88-КГ18-4.
18. Постановление Восьмого арбитражного апелляционного суда от 01.02.2019 N 08АП-14642/2018 по делу N А46-5652/2018.
19. Постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 24.04.2019 N 12АП-2302/2019 по делу N А12-44402/2018.
20. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 02.07.2019 N 50-КГ19-3.
21. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 28.05.2019 N 78-КГ19-6.
22. Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 08.07.2019 N Ф09-3912/19 по делу N А07-9673/2018.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/86672>