

Терешкина Мария Александровна

## **ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СИСТЕМЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ В СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ**

В статье рассмотрены проблемы организации системы урегулирования убытков в страховых компаниях в настоящее время. Оценены факторы, влияющие на качество урегулирования убытков, а также проведен анализ процесса урегулирования убытков с использованием модели IDEF0. На основании проведенного исследования даны рекомендации по выбору оптимальной модели организации службы урегулирования убытков для разных типов страховых компаний (с точки зрения количества осуществляемых видов страхования): крупных, средних и малых.

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/1/2014/5-6/37.html](http://www.gramota.net/materials/1/2014/5-6/37.html)

**Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.**

Источник

**Альманах современной науки и образования**

Тамбов: Грамота, 2014. № 5-6 (84). С. 126-129. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/1.html](http://www.gramota.net/editions/1.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/1/2014/5-6/](http://www.gramota.net/materials/1/2014/5-6/)

**© Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [almanac@gramota.net](mailto:almanac@gramota.net)

## TRADITIONAL PEDAGOGY VALUES IN MODERN INDIA EDUCATION SYSTEM

Teneneva Natal'ya Vital'evna, Ph. D. in Pedagogy  
Southwest State University in Kursk  
natviten@yandex.ru

The article is devoted to the study of the alternative Indian schools that base their activity upon traditional pedagogy values. The author examines cultural-historical reasons for India refusal from its pedagogical heritage in favor of the western English-language education model in the XIX century and analyzes educators-innovators' experience aimed at the revival of national school system adapted to modern conditions.

*Key words and phrases:* traditional pedagogy; alternative school; westernization of education; pathashala; ashram.

УДК 334.025

**Экономические науки**

*В статье рассмотрены проблемы организации системы урегулирования убытков в страховых компаниях в настоящее время. Оценены факторы, влияющие на качество урегулирования убытков, а также проведен анализ процесса урегулирования убытков с использованием модели IDEF0. На основании проведенного исследования даны рекомендации по выбору оптимальной модели организации службы урегулирования убытков для разных типов страховых компаний (с точки зрения количества осуществляемых видов страхования): крупных, средних и малых.*

*Ключевые слова и фразы:* системный анализ; страховая компания; урегулирование убытков; методология IDEF0; аутсорсинг.

**Терешкина Мария Александровна**

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации  
mariater@mail.ru

**ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СИСТЕМЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ  
УБЫТКОВ В СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ<sup>©</sup>**

В настоящее время российский страховой рынок характеризуется большим количеством компаний, разнообразных не только по финансовым показателям и размерам страховых портфелей, но и организации внутреннего корпоративного управления, в том числе бизнес-процессам урегулирования убытков. Отлаженный механизм урегулирования убытков становится конкурентным преимуществом страховой компании. Вступление России в ВТО и, как следствие, обострение на страховом рынке конкуренции между российскими и зарубежными компаниями заставляют страховщиков обращать пристальное внимание на проблемы управления риском и пути совершенствования системы урегулирования убытков.

На качество системы урегулирования убытков оказывают влияние такие факторы как профессионализм сотрудников организации, качество страхового портфеля, используемые политики перестрахования, развитость законодательной базы, контроль со стороны государственных органов, техническое оснащение страховой компании и т.д. Используя обратные связи, можно представить взаимосвязь перечисленных факторов следующим образом (Рисунок 1).

Из схемы видно, что на качество урегулирования убытков прямо влияют такие факторы как количество страховых случаев (чем их больше, тем хуже качество), профессионализм работников, техническое оснащение, а также контроль государственных органов. Для нейтрализации негативного влияния данных факторов организации стоит принять следующие меры:

- Повышение клиентоориентированности. Для реализации данной подцели считаем возможным выполнение следующих мероприятий:

- 1) создание call-центра;
- 2) создание и поддержка удобного сайта в Интернете;
- 3) организация честной и прозрачной выплатной политики.

- Повышение профессионализма сотрудников. Для этого следует проводить дополнительное обучение персонала, а также внедрять и использовать эффективные приемы мотивации работников.

- Также очень важно своевременно выявлять и предотвращать факты страхового мошенничества. Это избавит компанию от лишних выплат. Для борьбы с мошенничеством оптимальным решением было бы создание совместно с другими страховыми компаниями единой базы страховых мошенников и организация службы внутри компании по выявлению страховых мошенничеств.

- Улучшение технического оснащения всей компании и, в частности, отдела (департамента) по урегулированию убытков. Это предполагает внедрение передовых IT-систем и новейшего оборудования.

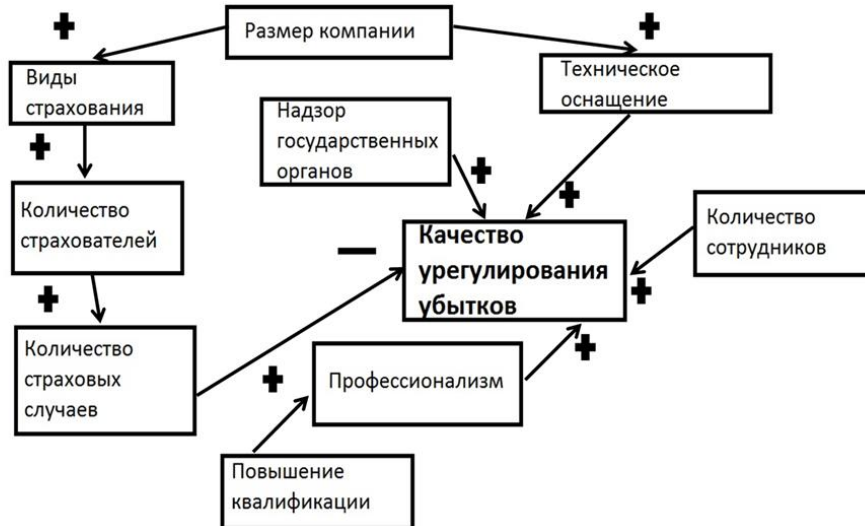


Рисунок 1. Влияние различных факторов на качество урегулирования убытков

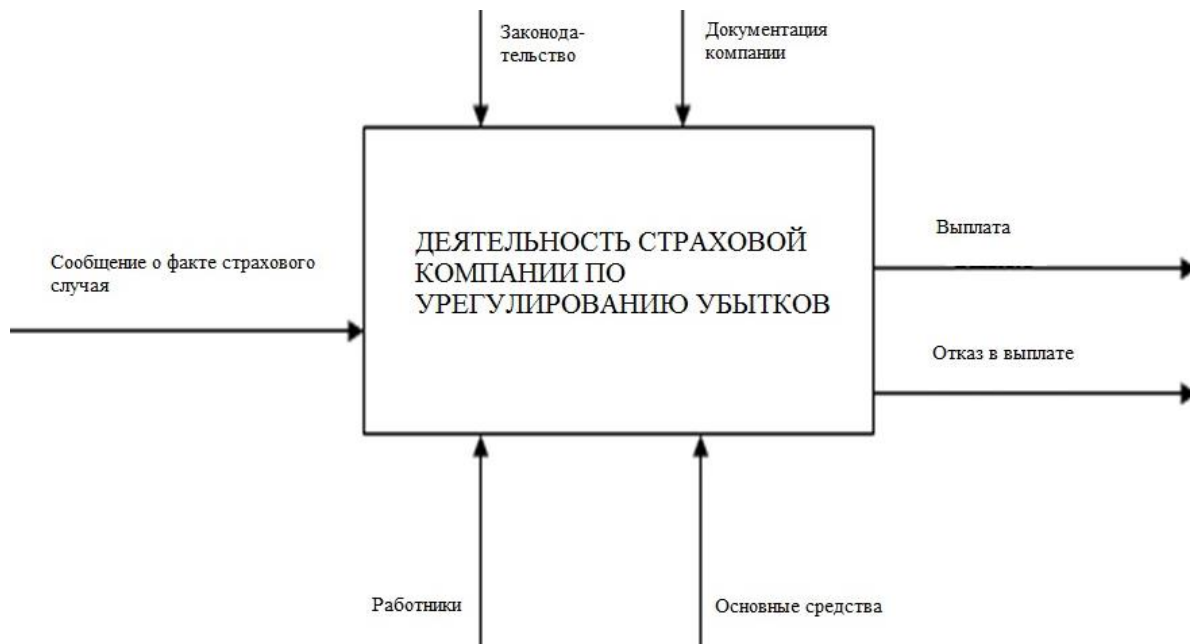


Рисунок 2. Деятельность страховой компании по урегулированию убытков (методология IDEF0)

Для модельного описания объекта исследования можно воспользоваться методологией IDEF0 [2], которая позволяет достаточно подробно описать бизнес-процессы. Для нас важен процесс урегулирования убытков (Рисунок 2), поэтому в качестве основного рассматриваемого блока следует взять деятельность страховой компании по урегулированию убытков.

Стрелка слева означает вход. В данной модели на входе – сообщение о факте страхового случая. Действительно, при наступлении страхового случая страхователь обязан известить об этом страховщика (страховую компанию). Стрелки сверху означают то, чем управляется деятельность страховой компании по урегулированию убытков – это законодательство и собственная документация компании. Стрелки снизу означают механизмы выполнения работы или процесса. Обычно это персонал (работники) организации и имеющиеся у нее в распоряжении основные средства (средства производства).

В окончании процесса урегулирования убытков могут быть два варианта: принятие решения либо о выплате страхового возмещения, либо об отказе в страховой выплате.

Чтобы рассмотреть подробнее механизм урегулирования убытков, методология IDEF0 предлагает разделить (декомпозировать) обобщающий блок на составные части (Рисунок 3).

Деятельность по урегулированию убытков в страховой компании протекает следующим образом. Страхователь сообщает страховщику о наступлении страхового случая. Страховщик регистрирует обращение и принимает (либо собирает) пакет документов для оценки убытка. После произведенной специалистами

компании оценки составляется акт оценки. Затем он передается для исполнения. Итогом исполнения является либо выплата страхового возмещения, либо отказ в выплате.

Система урегулирования убытков страховой организации предполагает создание в компании специализированных подразделений. Перед руководством компании стоит задача выбрать модель такой службы.

Для российского рынка сегодня характерно создание самостоятельных структурных подразделений по урегулированию убытков, другими словами, в большинстве российских компаний подразделение по урегулированию убытков является централизованным и не зависит от вида страхования. Этот вариант организации представлен на Рисунке 4.

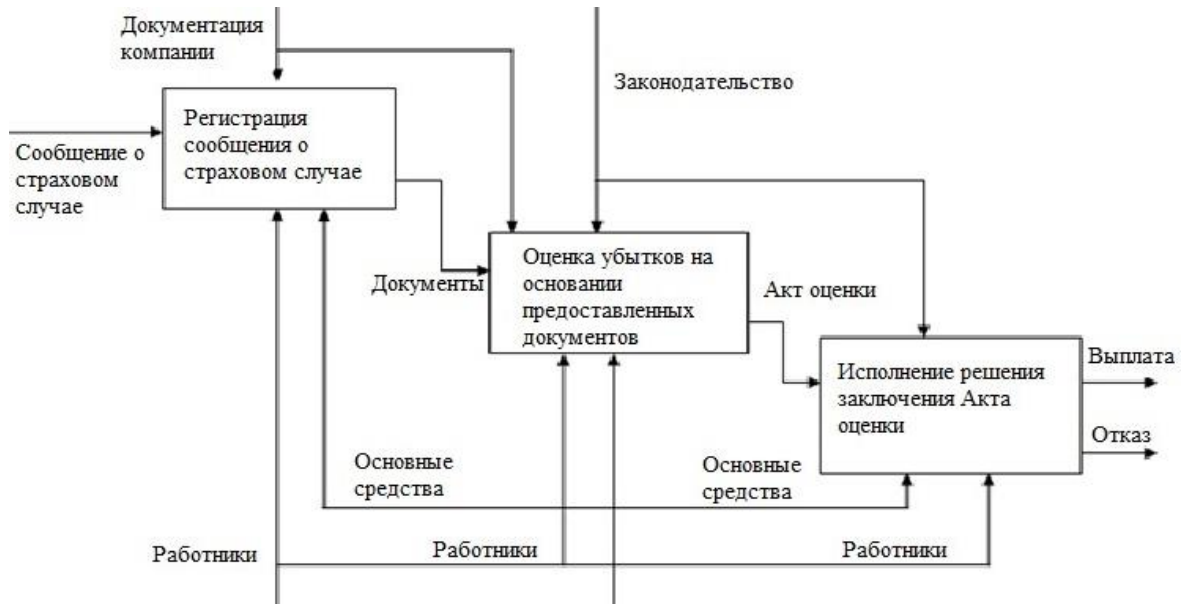


Рисунок 3. Декомпозированный блок «Деятельность по урегулированию убытков» (методология IDEF0)



Рисунок 4. Вариант организации службы урегулирования убытков без деления по видам страхования

Для западных компаний характерна модель, в которой для отдельного вида страхования (бизнес-направления) создается отдельная служба по урегулированию убытков (Рисунок 5).

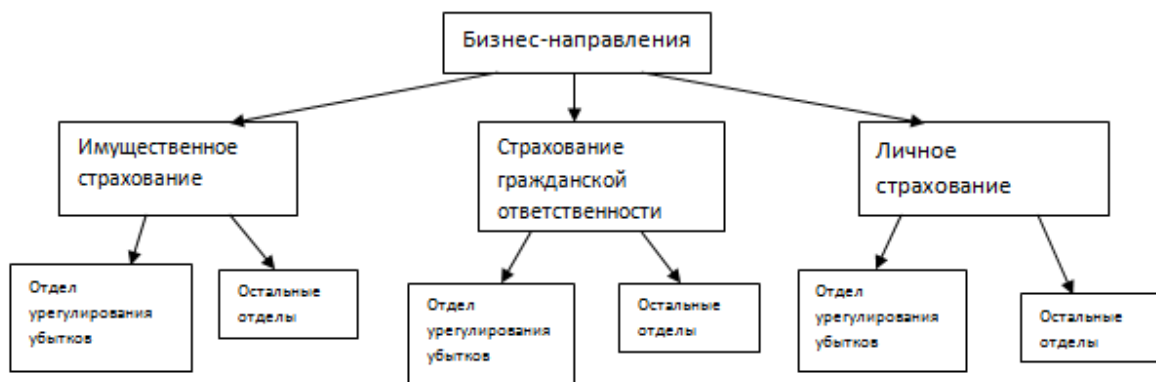


Рисунок 5. Вариант модели службы урегулирования убытков с делением по видам страхования

Еще одна модель организации урегулирования убытков – передача этих функций на аутсорсинг (Рисунок 6). Чаще всего в России в подобных ситуациях страховая компания и аутсорсер входят в одну холдинговую группу. На отечественном рынке встречаются и такие прецеденты, когда компании не имеют вообще обособленных подразделений по урегулированию убытков. Это характерно для мелких компаний и происходит, естественно, от нехватки ресурсов.



**Рисунок 6.** Вариант модели службы урегулирования убытков с привлечением аутсорсера

Применение первой модели организации системы урегулирования убытков (Рисунок 4) рационально в средних компаниях, достаточно устойчивых, страховой портфель которых не очень разнообразен, поскольку в такой компании нет специализации на разрешении убытков определенного вида страхования.

Вторая модель (Рисунок 5) уместна тогда, когда компания предлагает широкий спектр страховых продуктов и видов страхования. Выделение службы по урегулированию убытков в каждом отдельном бизнес-направлении способствует более детальной специализации работников и, соответственно, более качественному и внимательному урегулированию убытков.

Что касается варианта передачи функции урегулирования убытков на аутсорсинг, то эта стратегия применима к малым страховым компаниям, поскольку им будет дешевле заплатить специализированной организации, чем создавать и обеспечивать функционирование собственного подразделения.

Конечно, далеко не каждый страховщик в состоянии понести столь ощутимые расходы по оптимизации процесса урегулирования наступивших страховых случаев, но совершенно очевидно, что именно такой путь обеспечит доверие населения к страховым компаниям, развитие устойчивого спроса на страховые услуги и рынка страхования в целом в нашей стране.

#### Список литературы

1. Архипов А. П. Управление страховым бизнесом. М., 2010.
2. Р 50.1.028-2001 «Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.opengost.ru/10191-p-50.1.028-2001-informacionnye-tehnologii-podderzhki-zhiznennogo-cikla-produkcii.-metodologiya-funkcionalnogo-modelirovaniya.html> (дата обращения: 07.05.2014).
3. <http://www.insur-info.ru/> (дата обращения: 07.03.2014).
4. <http://www.raexpert.ru> (дата обращения: 07.03.2014).

#### WORK QUALITY PROBLEMS OF SYSTEM OF LOSSES SETTLEMENT IN INSURANCE COMPANY

**Tereshkina Mariya Aleksandrovna**

*Financial University under the Government of the Russian Federation  
mariater@mail.ru*

The article discusses the problems of organizing the system of losses settlement in insurance companies at the moment. The factors affecting the quality of losses settlement are evaluated, and also the analysis of the process of losses settlement is conducted with the use of IDEF0 model. On the basis of the executed study the author suggests recommendations on the choice of the optimal model of organizing the service of losses settlement for different types of insurance companies (from the point of view of the number of insurance types realized): large, medium and small.

*Key words and phrases:* system analysis; insurance company; settlement of losses; IDEF0 methodology; outsourcing.