



Фото: Ноци Рейес / Всемирный банк

# Создание программы страхования от риска стихийных бедствий и роль государственно-частных партнерств

Стол 3 –  
Андеррайтинг и управление требованиями – Сид Миллер & Панаотис Куловасилопулус



THE WORLD BANK



WORLD BANK GROUP

Academy

# Жизненный цикл программы страхования риска стихийных бедствий



# Андеррайтинг

## Выполнение контракта

Условия

Нормативные и правовые требования

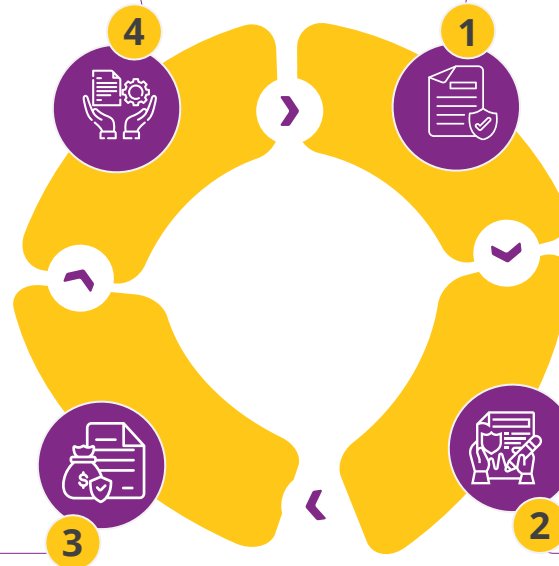
Финансовые результаты

Управление требованиями

## Принятие решений

Соответствует ли риск аппетиту перестраховщика к риску

Приемлема ли премиальная цена



## Анализ рисков

Оценка потенциального риска

Стоимость риска

Совокупный риск по всему портфелю

Документальное доказательство

## Переговоры по контрактам

Согласование условий и положений

Ценообразование и финансовые показатели

После события коммерческие и восстановительные процессы

Обеспечение качества

# Операционные аспекты – работа с требованиями



# Операционная деятельность: андеррайтинг и управление страховыми возмещениями

## Ключевые вопросы

### Основные вопросы для обсуждения в ходе стола



1

Какие основные пробелы Вы видите для андеррайтинга ГЧП в Вашей стране и почему?



2

Какого рода данные вы хотели бы собирать и хранить в процессе урегулирования требований?



3

С кем еще следует взаимодействовать по управлению требованиями во время восстановления после бедствий?



4

Как можно использовать данные о страховых требованиях после восстановления после события?

# Операционный – обработка претензий



## Системы рассмотрения требований

Системы должны иметь возможность обрабатывать большое количество требований одновременно, иметь дубликацию для работы в условиях повышенной нагрузки и иметь возможность привязывать полисы и претензии к одному страхователю.

Системы должны иметь возможность быстро и точно обрабатывать большие объемы данных и иметь возможность эффективных связей с другими внутренними (финансовыми) и внешними системами, где передача функций осуществляется внешним подрядчиком.



## Организационная структура

Управление страховыми случаями является сердцем страховой компании и имеет множество входов и выходов, которые необходимо учитывать при создании эффективной структуры.

Необходимо тщательно взвесить функции и обязанности, согласовать их с делегированными полномочиями и механизмами управления

Менеджеры по рассмотрению требований должны обладать необходимыми полномочиями как для управления обслуживанием клиентов, так и для урегулирования требований.



## Процедура подачи требований

Типичный процесс рассмотрения требований состоит из следующих этапов: уведомление, рассмотрение, ответ заявителю, расследование требования, обсуждение требования, урегулирование, взыскание и пересмотр.

Разные типы требований требуют разных типов ответов, поэтому не все шаги будут одинаково важны или даже использованы.

Руководство по рассмотрению требований будет операционным документом, который будет лежать в основе стратегии урегулирования требований страховщика.



## Вспомогательные услуги

Аутсорсинговые компании часто используются в страховой отрасли для предоставления квалифицированных ресурсов извне, чтобы либо дополнить производственные мощности, либо взять на себя функцию в процессе урегулирования требований.

Типичными функциями, которые выполняются сторонними подрядчиками, являются оценщики убытков, инженеры, геодезисты и юристы.

Поскольку они представляют интересы страховой компании, важно, чтобы они придерживались культурных традиций и придерживались стандартов обслуживания и качества обслуживания клиентов страховой компании.

# Операционный – Управление претензиями



## Сотрудники по рассмотрению требований

Играют ключевую роль в формировании мнения страхователя о своем страховщике

Важно, чтобы персонал по требованиям обладал техническими навыками и сильным сочувствием к клиентам и сложным ситуациям, в которых они оказываются.

Обладают автономией и делегированием полномочий для эффективного и рационального урегулирования требований



## Стандарты обслуживания клиентов

Стандарты обслуживания, на которые должны рассчитывать потребители, должны быть задокументированы и проверены, чтобы убедиться в том, что ожидания оправдались.

Клиентский опыт является ключевым рыночным отличием страховщиков, но он также является ключом к эффективному и результативному урегулированию требований.

Знание того, что делает обслуживание хорошим клиентским опытом, лежит на менеджерах по требованиям — это тяжелая работа, которая усложняется, если они не обеспечивают хороших результатов.

Типичные показатели качества обслуживания клиентов: отзывчивость, своевременность, прямота, эмпатия, справедливость, долговечность.



## Оценки

Выполняется в каждом конкретном случае для отражения оценки вероятной выплаты по требованиям, которая используется для «резервирования» (покрытия позже) средств, необходимых для покрытия расчетного обязательства.

Необходимо объединить мнения всех сторон, участвующих в требовании, чтобы понять риски и обеспечить максимально возможную точность оценки.

Сметы необходимо регулярно пересматривать и актуализировать.



## Обеспечение качества

Процессы рассмотрения требований должны подкрепляться надежной системой обеспечения качества, обеспечивающей стандартизацию обработки и урегулирования требований, а также выявление и развитие инициатив, основанных на передовой практике.

«Три линии обороны»  
Модель наиболее распространена для надзора за деятельностью страховщиков в предоставлении наилучшего опыта для клиентов. Три области представляют собой бизнес-операции, которые осуществляют повседневную по обеспечению качества и управлению рисками, Надзорные функции Кто также задает направления, определяет политику и процедуру и имеют функциональный надзор, Независимая проверка уровней уверенности, обеспечиваемой бизнес-операциями и надзорными функциями.

# Операционный – урегулирование претензий



## Урегулирование требований

Требования могут быть урегулированы путем выплаты денег, оплаты ремонта, замены или восстановления.

Замена и восстановление должны быть объяснены и согласованы с клиентом, когда он оформляет полис.

Страхователю должно быть разъяснена полностью методология урегулирования.



## Резервирование

Страховщик должен иметь стандартизированный подход к сбору данных о требованиях и гарантировать, что они поддерживаются в актуальном состоянии на протяжении всего срока действия требования.

Сметные расходы по требованиям следует прогнозировать с использованием признанного актуарного процесса оценки.



## Франшизы и излишки

Франшиза – это первая сумма требования, которая будет в полисе, но не покрывается страховщиком. Излишек вычитается из общего понесенного убытка.

Франшиза – это сумма, которую страховая компания не покрывает. Часто называется «первичным убытком» и остается у страхователя.



## Восстановление

Договор страхования заключается в возмещении ущерба с целью поставить застрахованного в такое же финансовое положение после потери, в котором он находился до наступления убытка.

Если требование было урегулировано, убытки не могут быть покрыты из другого источника.





# Операционный – оценка исполнения требований



## Менеджер по требованиям

Отвечает за повседневную реализацию стратегии рассмотрения требований.

Мониторинг и контроль расходов на ведение и выплату страховых возмещений (крупнейшая затрата в страховой компании).

Обеспечение справедливого отношения к клиентам, выполнения стандартов обслуживания клиентов.

Поддержание бренда и репутации организации



## Переплата (утечка)

Определяется как предотвратимый перерасход средств при урегулировании требования.

Взаимодействие с клиентом в процессе урегулирования требований в соответствии с политикой.

Подготовка, компетентность и опыт должны соответствовать видам требований.



## Финансовые результаты

Обеспечение точности резервирования для обеспечения ликвидности и платежеспособности при оплате требований

Учет страховых случаев и профилирование страховых возмещений, чтобы страховщики имели возможность планировать движение денежных средств и управление платежеспособностью.

Точная ежегодная отчетность для соответствия нормативным требованиям



## Устойчивое развитие

Факторы устойчивости можно учитывать при урегулировании требований «построить лучше, чем было»

Факторы устойчивости будут оказывать влияние на оценку риска и практику андеррайтинга страховщиками.

Утверждение и подпись