

# Годовой отчет 2011

---



## СОДЕРЖАНИЕ

Обращение генерального директора .....	03	Страхование ответственности .....	20
Группа «АльфаСтрахование» .....	04	Страхование финансовых рисков .....	21
Менеджмент .....	05	Банковское страхование .....	22
Признание .....	08	Обязательное медицинское страхование .....	23
Корпоративные клиенты .....	10	Перестрахование .....	24
Основные результаты деятельности. Структура портфеля .....	11	WSM – страхование на рабочем месте .....	25
Страхование жизни и страхование от несчастных случаев .....	13	Многопрофильные медицинские клиники «Альфа-Центр Здоровья» .....	26
Добровольное медицинское страхование. Страхование выезжающих за рубеж .....	14	Развитие бизнеса .....	27
Имущественное страхование .....	15	Информационные технологии .....	28
Автострахование .....	16	Качественный сервис .....	29
Страхование транспортных и морских рисков .....	18	Кадровая политика .....	30
Авиационное страхование .....	19	Социальная ответственность, поддержка искусства и культуры .....	31

## УВАЖАЕМЫЕ КЛИЕНТЫ, ПАРТНЕРЫ И КОЛЛЕГИ!



Перед вами итоги работы Группы «АльфаСтрахование» в 2011 году. Для нашей компании этот год был успешным, мы росли значительно быстрее рынка, смогли существенно укрепить позиции по целому ряду ключевых направлений. Сборы Группы в 2011 году составили 74,3 млрд. рублей, что на 147% больше, чем годом ранее. Общая доля рынка составила 5,9%, что превышает показатели 2010 года на 3,0%. Компания вошла в пятерку лидеров страхового рынка и рынка обязательного медицинского страхования.

Группа перевыполнила план по андеррайтерскому результату и прибыли. Рост сборов по сегментам, в частности, составил: в сегменте страхования ответственности сборы возросли на 56,9%, в сегменте добровольного медицинского страхования и страхования выезжающих за рубеж — на 46,7%, в сегменте страхования имущества, за исключением КАСКО — на 36,7%. Бизнес «АльфаСтрахование-Жизнь» увеличился на 41%.

В 2011 году к активам Группы присоединилась СМО «Сибирь» — одна из крупнейших медицинских страховых компаний России, осуществляющая деятельность по ОМС и ДМС в Центральном, Сибирском, Южном и Северо-Западном федеральных округах. Сборы Группы на рынке обязательного медицинского страхования возросли более чем в 8 раз.

В начале 2011 года произошла интеграция бизнеса «АльфаСтрахование» и СК «Москва». Группа стала лидером в сегменте авиационного страхования.

В 2011 году мы продолжили развитие сети многопрофильных клиник «Альфа-Центр Здоровья»: были открыты две новые клиники в Мурманске и Тюмени, и начата реконструкция центров в Москве, Екатеринбурге и Ростове-на-Дону, которые начнут работу в 2012 году.

2011 год стал для нас годом уверенного роста. Мы добились высоких результатов благодаря реализации результативных проектов по расширению бизнеса и партнерских связей, развитию новых направлений страхования, активной работе по завоеванию лояльности потребителей. Наша основная цель на 2012 год — добиться еще большей эффективности, развивать бизнес и улучшить собственные позиции на рынке.

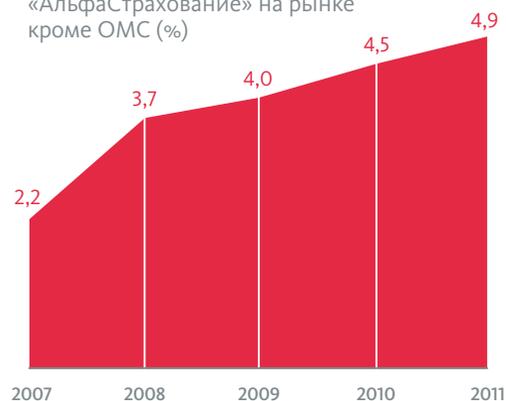
С уважением,  
Генеральный директор  
ОАО «АльфаСтрахование»  
Владимир Скворцов

## Группа «АльфаСтрахование»

Индексы ежегодного роста Группы «АльфаСтрахование» с 2007 по 2011 г.г. на рынке кроме ОМС



Динамика рыночной доли Группы «АльфаСтрахование» на рынке кроме ОМС (%)



По итогам 2011 года сборы Группы «АльфаСтрахование» составили 74,3 млрд. рублей, доля рынка достигла 5,9%.

Группа «АльфаСтрахование» объединяет ОАО «АльфаСтрахование», ООО «АльфаСтрахование-Жизнь», ЗАО «АВИКОС», ОАО Страховое общество «Авиационный Фонд Единый Страховой (АФЕС)», ООО «АльфаСтрахование-МС», ООО Медицинская страховая компания «ВИРМЕД», ООО «Медицина АльфаСтрахования», ООО «Альфа-МедПроект», ООО Медицинская страховая компания «АсСтра», ОАО Страховая компания «Москва» и ОАО Страховая медицинская организация «Сибирь».

По итогам 2011 года доля страхового рынка, контролируемого Группой, составила 5,9%, Сборы «АльфаСтрахование» по итогам года достигли 74,3 млрд. рублей. Годом ранее соответствующие показатели составляли 2,9% и 30,1 млрд. рублей. Рост объемов страхования по сравнению с 2010 годом был достигнут во всех сегментах рынка, кроме страхования от несчастных случаев (сборы – 1,14 млрд. рублей против 1,18 млрд. рублей в 2010 году). Сборы Группы без учета ОМС увеличились на 30,3% – до 32,76 млрд. рублей в 2011 году против 25,12 млрд. в 2010 году.

В общей структуре страхового портфеля Группы «АльфаСтрахование» без ОМС наибольшую долю занимает страхование имущества (28% по итогам 2011 года), КАСКО (22%) и добровольное медицинское страхование (18%).

Собственные средства Группы «АльфаСтрахование» составляют более 8,5 млрд. рублей. Группа предлагает на страховом рынке более 100 продуктов, региональная сеть состоит из более 400 представительств

Группа «АльфаСтрахование» входит в пятерку лидеров открытого страхового рынка. В январе 2011 года агентство «Эксперт РА» подтвердило наивысший рейтинг надежности Группы А++. Международное рейтинговое агентство Fitch Ratings изменило прогноз по рейтингам «АльфаСтрахование» на «Стабильный» и подтвердило национальный рейтинг на уровне «А+(rus)».

Услугами Группы в настоящий момент пользуются около 12 млн. частных клиентов и более 323 тыс. компаний.

## Совет директоров

<b>Петр Авен</b>	Член наблюдательного совета консорциума «Альфа-Групп» Президент ОАО «Альфа-Банк» Председатель совета директоров ОАО «Альфа-Банк» Председатель совета директоров ОАО «АльфаСтрахование»	<b>Андрей Косоков</b>	Председатель совета директоров Alfa Capital Partners Член совета директоров ОАО «Альфа-Банк»
<b>Андрей Баранов</b>	Управляющий партнер компании «Принстон Партнер Групп»	<b>Владимир Скворцов</b>	Генеральный директор ОАО «АльфаСтрахование»
<b>Ханс Фалк Бьерке</b>	Партнер компании Droege & Comp. Deutsche Investors' Capital Председатель совета, старший советник Parcom - Deutsche Private Equity	<b>Максим Першин</b>	Со-руководитель корпоративного бизнеса Блока «Корпоративно-Инвестиционный Банк» ОАО «Альфа-Банк»
<b>Ильдар Каримов</b>	Член совета директоров ОАО «Альфа-Банк» Директор по корпоративному развитию, планированию и контролю Блока Председателя Правления ОАО «Альфа-Банк»	<b>Олег Сысуев</b>	Первый заместитель председателя совета директоров ОАО «Альфа-Банк»
		<b>Сергей Гуриев</b>	Ректор НОУ «Российская экономическая школа»
		<b>Елена Катаева</b>	Заместитель генерального директора ОАО «Газпромрегионгаз»

## ПРАВЛЕНИЕ



Владимир Скворцов

Председатель правления  
Генеральный директор



Михаил Бершадский

Президент



Андрей Рыжаков

Заместитель генерального директора  
по медицинскому страхованию



Александр Горин

Заместитель генерального директора,  
Директор по розничному страхованию



Алексей Слюсарь

Генеральный директор ООО «АльфаСтрахование-  
Жизнь»

## ПРАВЛЕНИЕ



Илья Оленин

Заместитель генерального директора  
Директор департамента андеррайтинга  
и методологии



Ирина Алпатова

Заместитель генерального директора,  
директор по корпоративному страхованию



Вера Волкун

Финансовый директор  
Заместитель генерального директора



Илья Кабачник

Заместитель генерального директора  
по авиационному страхованию

## ПРИЗНАНИЕ



Ведущее российское рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило для Группы «АльфаСтрахование» рейтинг А++ «Исключительно высокий уровень надежности». Его присвоение означает, что компания может своевременно и в полном объеме выполнить взятые на себя финансовые обязательства в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Рейтинги ОАО «АльфаСтрахование» были также подтверждены Международным агентством Fitch Ratings: рейтинг финансовой устойчивости (РФУ) на уровне «Стабильный» и РФУ по национальной шкале «А+(rus)». Рейтинг «А+(rus)» означает высокий уровень финансовой устойчивости компании.

Авторитетный международный журнал World Finance признал компанию «АльфаСтрахование» лучшей российской страховой компанией 2011 года.

В рамках премии Финансовая Элита России 2011 «АльфаСтрахование» объявлена Лауреатом в номинации «Клиентский сервис», а компания «АльфаСтрахование-Жизнь» стала «Компанией года в сфере страхования жизни».

«АльфаСтрахование» стала лауреатом премии «Золотая Саламандра» в трех номинациях: «Интернет-проект года в страховании», «Инновация года в страховании» в категории «IT-проект года», а также была удостоена специальной внеконкурсной награды «Управление страховыми резервами». Компания «АльфаСтрахование-Жизнь» в рамках данной премии признана победителем в номинации «Инновация года в страховании» в категории «Маркетинговый проект года».

По версии журнала «Секрет фирмы», входящего в издательский дом «Коммерсантъ», Группа «АльфаСтрахование» заняла первое место в независимом рейтинге самых быстрорастущих компаний финансового сектора в 2011 году.

Руководители «АльфаСтрахование» третий год подряд заняли лидирующие позиции ежегодного авторитетного рейтинга «ТОП-1000 российских менеджеров», совместного проекта Ассоциации Менеджеров и издательского дома «Коммерсантъ».

«АльфаСтрахование» заняла одно из лидирующих мест в рейтинге доверия потребителей страховым компаниям согласно результатам репутационного аудита, проведенного холдингом «Ромир».



## ПРЕСС-СЛУЖБА ГОДА

Всероссийский конкурс среди пресс-секретарей, сотрудников пресс-служб и специалистов по связям с общественностью



ГОСконтракт



АССОЦИАЦИЯ  
МЕНЕДЖЕРОВ

Рядом специальных наград отмечена работа «АльфаСтрахование» и на отраслевых и рынках. Компания «АльфаСтрахование» стала лауреатом премии в области государственных закупок «ГОСконтракт» в специальной номинации «Страховые организации».

«АльфаСтрахование» стала лауреатом Первой национальной премии «НАМИКС» в номинации «Лучшая страховая компания для малоэтажного жилищного строительства».

«АльфаСтрахование» признана лауреатом премии V ежегодного форума «Будущее страхового рынка» в номинации «Лидирующие позиции в страховании имущества юридических лиц от огневых и иных рисков».

Профессиональным сообществом было отмечено применение компа-

нией современных и технологичных методов к решению различных задач. Мультфильм «Полис удачи» компании «АльфаСтрахование» стал победителем Международной интернет-премии PROpeller Digital – 2011 в рамках форума Yalta Digital Forum. Промо-мультфильм был отмечен жюри профессионального конкурса в номинации «Виртуальные промо-инструменты».

Корпоративная газета «АльфаСтрахование», стала лауреатом всероссийского конкурса «Пресс-служба года-2010». Газета была признана одной из лучших в номинации «Корпоративное СМИ».

«АльфаСтрахование» стала призером конкурса на лучший электронный курс, разработанный с помощью редактора WebSoft CourseLab.

## КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ

- Транспортная группа FESCO
- Mercedes-Benz Rus
- Somon Air
- Syrian Air
- Yokohama
- Альфа-Банк
- БАЛТ ТРАНС
- Балтийская государственная академия рыбопромыслового флота
- Вимм-Билль-Данн
- Аэропорт Внуково
- Волготанкер
- ВымпелКом
- Государственная корпорация по организации воздушного движения в РФ
- Аэропортовый комплекс Домодедово
- ДОН-Строй
- Евросиб
- Кавминводьявиа
- Казаньоргсинтез
- КАТЭКАВИА
- КрасАвиа
- Магнитогорский металлургический комбинат
- МЕТАЛЛОИНВЕСТ
- Министерство иностранных дел РФ
- Нижнекамскнефтехим
- НОВАТЭК
- Новотранс
- Норильский никель
- Оренбургские авиалинии
- ПРОТЕК
- Роснефть
- Русагро
- РусГидро
- Авиакомпания РусЭйр
- Севтехнотранс
- Совтрансавто
- ТНК-ВР
- ТНК смазочные материалы
- Трансбункер
- Транснефтепродукт
- Авиакомпания «Уральские авиалинии»
- Холдинг МРСК
- Международный аэропорт Шереметьево
- Авиакомпания «ЮТэйр»
- Авиакомпания «Якутия»
- Авиационная транспортная компания «Ямал»

## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. СТРУКТУРА ПОРТФЕЛЯ

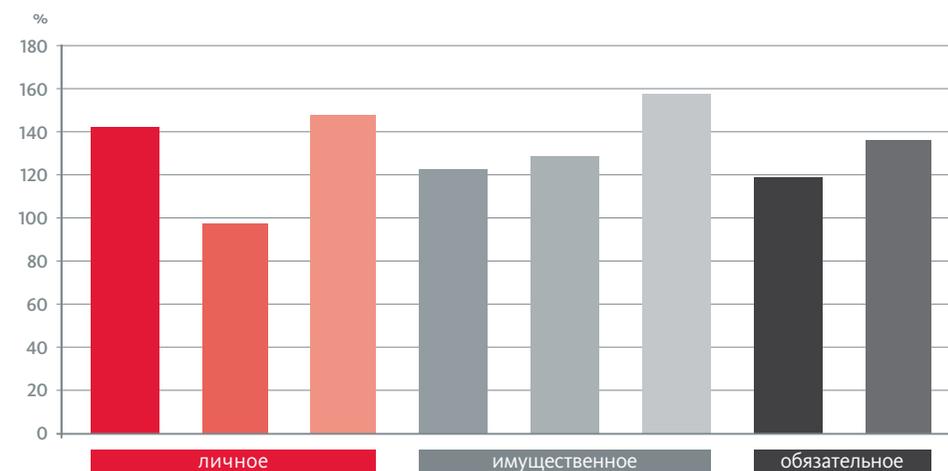
Динамика портфеля и рыночной доли компании «АльфаСтрахование» в сегментах страхового рынка (2008-2011 гг.)<sup>1</sup>

Сегмент	Сборы, млн. руб.				Рост сборов 2011	СТП 2008-2011	Доля сегмента, 2010		2011		
	2008	2009	2010	2011			доля рынка	Место*	доля рынка	Место*	
жизнь	531	911	2 885	4 071	41,1%	97,2%	5,5%	12,8%	2	11,7%	3
НС		774	1 180	1 140	-3,4%		1,5%	3,2%	9	2,3%	13
ДМС	3 043	3 277	3 975	5 830	46,7%	31,8%	7,8%	4,6%	7	6,0%	6
КАСКО		6 001	5 847	7 174	22,7%		9,7%	4,2%	9	4,4%	9
прочее имущество	14 290	6 313	7 051	9 096	29,0%	4,4%	12,2%	4,8%	4	5,0%	4
ответственность	451	682	1 163	1 826	56,9%	59,4%	2,5%	4,4%	7	6,7%	3
ОСАГО	2 025	2 306	2 902	3 434	18,3%	19,2%	4,6%	3,2%	7	3,3%	8
другие обязательные виды	14,3	200	138,949	190	36,7%	136,8%	0,3%	2,0%	7	2,5%	6
<b>Всего кроме ОМС</b>	<b>20 355</b>	<b>20 465</b>	<b>25 142</b>	<b>32 760</b>	<b>30,3%</b>	<b>17,2%</b>	<b>44,1%</b>	<b>4,5%</b>	<b>7</b>	<b>4,9%</b>	<b>5</b>
ОМС	0	2 737	4 978	41 529	734,2%	-	55,9%	1,0%	20	6,9%	5
<b>Всего</b>	<b>20 355</b>	<b>23 202</b>	<b>30 120</b>	<b>74 289</b>	<b>146,6%</b>	<b>54,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>2,9%</b>	<b>8</b>	<b>5,9%</b>	<b>6</b>

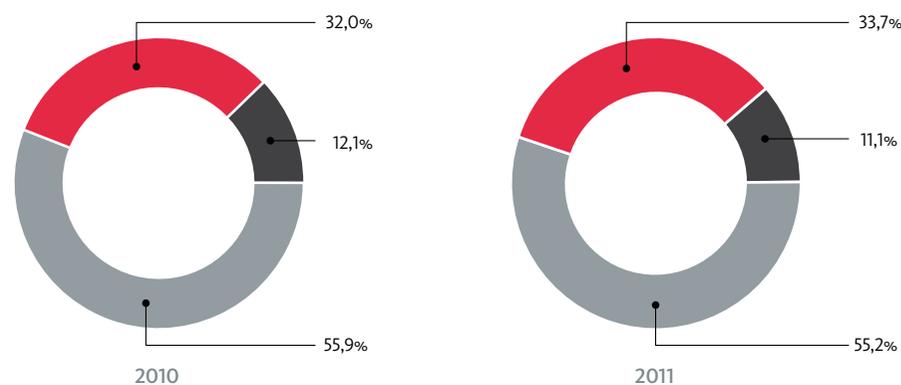
<sup>1</sup> В 2008-2009 гг. включает сборы СКМ, в 2009-2010 гг. – сборы компании ВИРМЕД-Резерв и МСК ВИРМЕД, в 2010 году включает сборы Авикос-Афес

\* место по рейтингу групп и систем страховых компаний (с учётом слияний и поглощений)

Индексы роста 2011



Динамика портфеля



## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. СТРУКТУРА ПОРТФЕЛЯ

В 2011 году Группа «АльфаСтрахование» росла значительно быстрее рынка. Сборы компании увеличились на 14,7%, в то время как рынок вырос на 27,7%. Доля компании повысилась с 2,9% до 5,9%, и это позволило Группе подняться на 2 позиции в рейтинге страховщиков.

В сегменте обязательного медицинского страхования (ОМС) Группа увеличила сборы на 73,4%. Доля в этом сегменте увеличилась до 6,9%, что позволило Компании занять 5-ое место на рынке ОМС.

Сборы на рынке кроме ОМС за 2011 г. по сравнению с 2010 г. увеличились на +30,3%. Рыночная доля Компании выросла с 4,5% в 2010 году до 4,9% в 2011 году, что позволило Группе занять 5-ое место на этом рынке.

Рыночная доля «АльфаСтрахование» росла в большинстве сегментов. Наибольший прирост доли рынка за 2011 год по сравнению с 2010 годом был зафиксирован в сегменте страхования ответственности +2,3% (доля рынка – 6,7%, перемещение с 7-ой на 3-ю

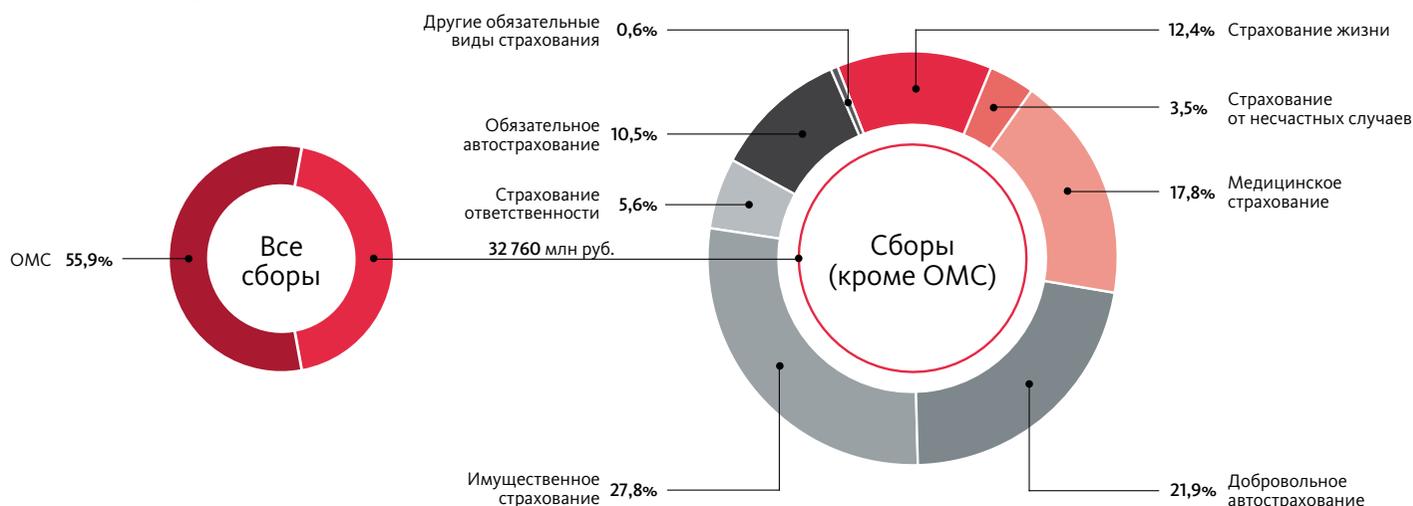
позицию); ДМС +1,4% (доля рынка – 6,0%, перемещение с 7-ой на 6-ую позицию). Падение произошло только в сегментах страхования жизни (на 1,1%) и страхования от несчастных случаев (на 0,9%).

Хорошую динамику Группа продемонстрировала на рынке автострахования: сборы по КАСКО увеличились по сравнению с 2010 годом на 22,7%, рыночная доля в этом сегменте в 2011 составила 4,4% против 4,2% в 2010 году; сборы по ОСАГО возросли

на 18,3%, рыночная доля в сегменте по итогам 2011 года увеличилась с 3,2% до 3,3%.

Доли отдельных сегментов страхования в общем портфеле Группы кроме ОМС распределились следующим образом: страхование имущества кроме КАСКО – 12,2%, vvКАСКО – 9,7%, ДМС – 7,8%, страхование жизни – 5,5%, ОСАГО – 4,6%, страхование ответственности – 2,5%, страхование от несчастного случая – 1,5%, прочие виды страхования – 0,3%.

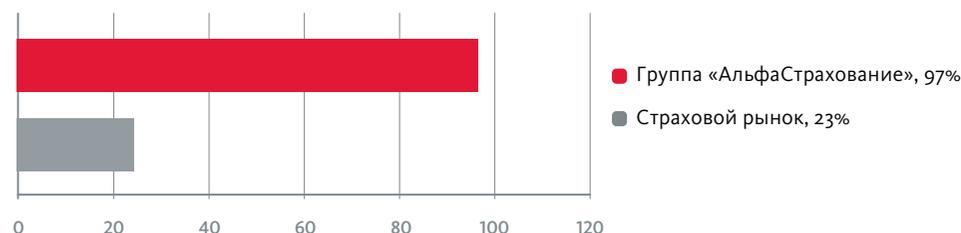
СТРУКТУРА ПОРТФЕЛЯ 2011



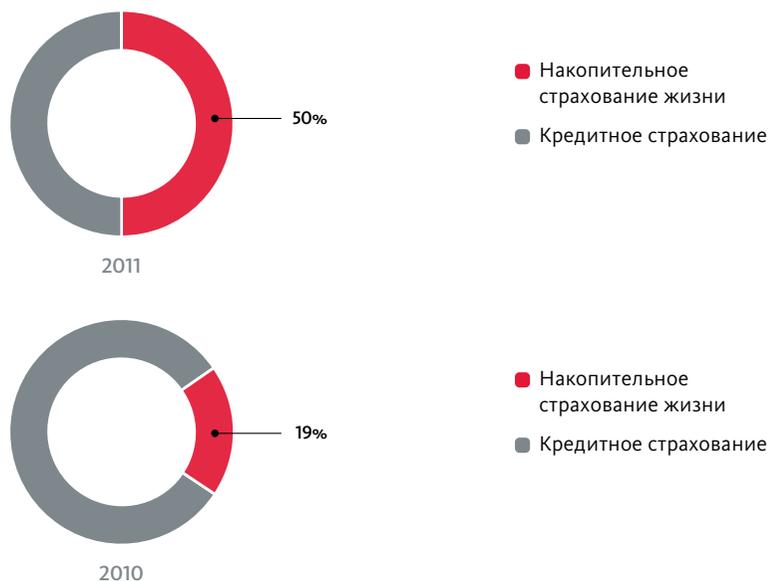
## СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ И СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕСЧАСТНОГО СЛУЧАЯ

### ИНДЕКСЫ РОСТА 2011

Страхование жизни (%)



Динамика сборов Группы «АльфаСтрахование» в сегменте страхования жизни (%)



Сборы Группы «АльфаСтрахование» в сегменте страхования жизни в 2011 году возросли на 41%. Средний темп прироста сборов компании за последние три года составил 97%, аналогичный рынок показатель – 23%.

Общие сборы «АльфаСтрахование» в сегменте страхования жизни превысили 4 млрд. рублей, что на 41% больше, чем в 2010 году. По итогам года в целом в целом по рынку «АльфаСтрахование» заняло третье место по объемам страхования жизни, доля компании на рынке составила 12%.

За 2011 год в блоке накопительного и инвестиционного страхования жизни «АльфаСтрахование» собрала 2 млрд руб. премий – это 50% всех сборов в сегменте страхования жизни. Годом ранее на эти продукты приходилось сборов в 10 раз меньше.

Одним из основных продуктов, обеспечивших устойчивый рост сборов в сегменте страхования жизни, является программа Инвестиционного страхования «АльфаФИНАНС». Она дает возможность инвестировать деньги так, чтобы даже в неблагоприятной рыночной ситуации клиенту вернулись 100% вложений. «АльфаФИНАНС» оформлен в виде страхового полиса от компании «АльфаСтрахование-Жизнь», что является не только гарантией возврата вложенных средств, но и обеспечивает страховую защиту клиента.

Клиент выбирает один из трех вариантов инвестирования части средств:

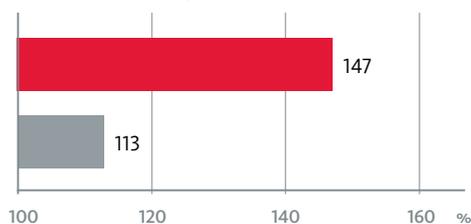
- «Ценные металлы» — инвестиции в золото, серебро, платину.
- «Голубые фишки» — инвестиции в акции крупнейших российских компаний, входящих в индекс ММВБ.
- «БРИК» — инвестиции в акции крупнейших компаний Бразилии, России, Индии и Китая, входящих в индекс MSCI BRIC Morgan Stanley.

По данным экспертов, в настоящее время в России страхование жизни охватывает менее 5% населения, по оценкам экспертов данный перспективный сегмент страхового рынка в ближайшие несколько лет будет одним из самых быстро растущих в отрасли. За счет развития партнерских взаимоотношений с крупнейшими банками России, разработки и внедрения новых продуктов по Инвестиционному страхованию «АльфаСтрахование-Жизнь» планирует продолжить устойчивый рост и в 2012 году.

## ДОБРОВОЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ И СТРАХОВАНИЕ ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА РУБЕЖ

### ИНДЕКСЫ РОСТА 2011

Медицинское страхование



Страхование выезжающих за рубеж



● Группа «АльфаСтрахование»  
● Страховой рынок

Динамика рыночной доли Группы «АльфаСтрахование» в сегменте медицинского страхования (%)



Сегмент добровольного медицинского страхования показал один из наиболее быстрых темпов роста в портфеле Группы «АльфаСтрахование» в 2011 году.

Сборы по направлению ДМС в 2011 году составили 5,83 млрд. рублей, в 2010 – 3,98 млрд. рублей. Рост сборов «АльфаСтрахование» в сегменте составил 46,7%, в то время как рынок увеличился на 13,1%.

Доля «АльфаСтрахование» на рынке добровольного медицинского страхования возросла с 4,6% до 6,0%, что позволило Группе подняться на одну позицию в рейтинге страховых компаний в данном сегменте: 6-е место по итогам 2011 года.

«АльфаСтрахование» стремится способствовать продвижению добровольного медицинского страхования и среди населения. В 2011 году компания Группы активное участие в модернизации системы здравоохранения Пермского края: выступила партнером программы «Медицинский сертифи-

кат», реализуемой администрацией региона для работников бюджетной сферы, а также была выбрана одним из участников пилотного проекта по развитию добровольного медицинского страхования в Пермском крае на 2012 год.

Укрепление позиций на рынке добровольного медицинского страхования «АльфаСтрахование» обеспечило создание схем работы, которые позволяют предоставлять клиентам максимально высокий уровень медицинского обслуживания. Группа привлекает к сотрудничеству лучших поставщиков медицинских услуг в регионах присутствия, обеспечивает контроль качества и стоимости медпомощи, разрабатывает новые страховые программы. Особым преимуществом «АльфаСтрахование» является наличие собственной сети многопрофильных медицинских

центром «Альфа Центр Здоровья».

### СТРАХОВАНИЕ ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА РУБЕЖ

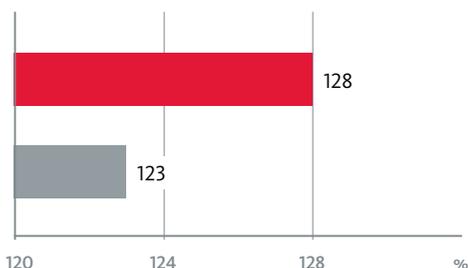
В 2011 году «АльфаСтрахование» вошла в пятерку лидеров в сегменте страхования выезжающих за рубеж (ВЗР), увеличив свою долю на рынке до 8,1%. Объем рынка ВЗР по сравнению с 2010 годом возрос на 20%, составив 4,6 млрд. рублей. «АльфаСтрахование» увеличила сборы в данном сегменте в 2011 году на 57%.

В течение 2011 года успешно работал стартовавший в 2010 году инновационный проект «АльфаТРЕВЕЛ». Данный сервис предоставляет возможность клиентам, планирующим выезд за границу, оформить страховой полис на сайте компании в режиме онлайн.

## ИМУЩЕСТВЕННОЕ СТРАХОВАНИЕ

### ИНДЕКСЫ РОСТА 2011

Имущественное страхование (кроме КАСКО)



- Группа «АльфаСтрахование»
- Страховой рынок

Рынок страхования имущества физических и юридических лиц является одним из самых приоритетным для Группы «АльфаСтрахование».

Политика «АльфаСтрахование», направленная на развитие взаимовыгодного сотрудничества с постоянными корпоративными клиентами, повышение качества продуктов и сервиса, позволяет компании занимать лидирующие позиции на рынке имущественного страхования.

Страхование имущества физических лиц продолжило активное развитие в 2011 году. Объем сборов по итогам года составил 645 млн. рублей, что на 27% больше, чем в 2010 году. Значительно увеличилось и количество заключенных договоров.

Одним из успешных проектов 2011 года стала запуск продаж коробочного продукта по страхованию жилья «Хоть потоп!» в федеральной розничной сети «Связной!». Продажи продукта осуществляются во всех салонах сети,

насчитывающих три тысячи единиц.

Сборы «АльфаСтрахование» в сегменте ипотечного страхования возросли до 736 млн. рублей, что на 16% больше показателя 2010 года. По итогам 2011 года Группа заняла третье место в данном сегменте с долей рынка 8,2%. В 2011 году развивался новый вид страхования – страхование ответственности заемщика. Также в течение года были получены первые премии по договорам залога физических лиц, заключаемых сотрудниками ОАО «Сбербанк».

В 2011 году компания стала одним из победителей тендера ОАО «Сбербанк», по результатам которого «АльфаСтрахование» вошла в список официальных страховщиков имущественных интересов корпоративных клиентов Банка – юридических лиц

и индивидуальных предпринимателей в каждом из 17 территориальных банков ОАО «Сбербанк России».

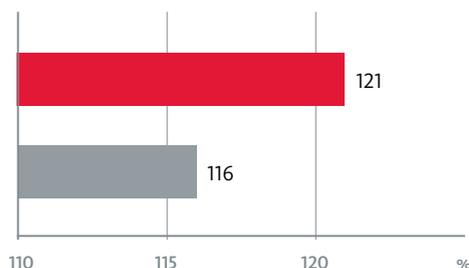
Новыми партнерами Группы по страхованию рисков держателей банковских карт стали «Сбербанк», «Ханты-Мансийский банк», «Бинбанк», «Номос-Банк». Объем сборов в данном сегменте по итогам 2011 года составил до 103 млн. рублей, что на 51% больше, чем в 2010 году.

Страхование имущества юридических лиц от огня и других опасностей стало одним из самых стабильно развивающихся направлений бизнеса для компании «АльфаСтрахование» в 2011 году. Объем сборов в сегменте страхования имущества юридических лиц достиг 5 323 млн рублей.

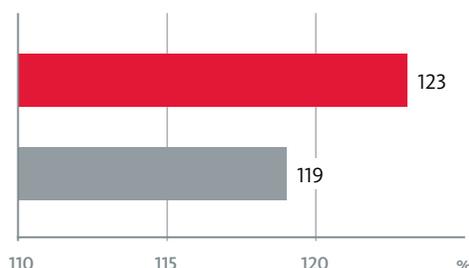
## АВТОСТРАХОВАНИЕ

### ИНДЕКСЫ РОСТА 2011

Автострахование



КАСКО



- Группа «АльфаСтрахование»
- Страховой рынок

Автострахование является для компании «АльфаСтрахование» одним из ключевых направлений развития бизнеса. В результате завершившейся реструктуризации компании, автострахование стало частью розничного блока «АльфаСтрахование».

Отработанная система сервисного обслуживания, клиентоориентированный подход, продуманная маркетинговая политика позволяют компании расширять портфель и показывать положительную динамику сборов по направлениям страхования автотранспорта и ответственности.

По итогам 2011 года общие сборы «АльфаСтрахование» на рынке автострахования составили 10,6 млрд. рублей и увеличились на 21% по отношению к 2010 году. По итогам 2011 года объем сборов «АльфаСтрахование» по направлению КАСКО вырос на 22,7%, составив 7,2 млрд. рублей, ОСАГО – на 18,3%, сборы составили 3,4 млрд. рублей.

За 2011 год компания расширила клиентскую базу автодилеров, новыми партнерами «АльфаСтрахование» стали автомобильные холдинги: ГК «ДримКар», ГК «Ключавто», «Авес Пежо», «Авто-темп», «Реутов Моторс», «Ти Рэкс», «Тринити Моторс», «ГК Элла», «РТДС+», «АвтоГермес».

При поддержке «АльфаСтрахование» состоялся целый ряд мероприятий, организованных авторитетными российскими и региональными автодилерами – «АВИЛОН», «ЮГ МОТОРС», «Панавто», Автомобильный холдинг «Major», «Автотрейд-АГ», «Восток-Авто Внуково», «Автокомплекс Регинас», «Автопункт», «СИЛЬВЕР МОТОРС», «Самарские автомобили» и др. Создавая возможности для прямого диалога с потребителями, «АльфаСтрахование» приняла участие в тест-драйвах и презентациях автомобилей многих ведущих марок – Volkswagen, BMW, Audi, Hyundai, KIA, Mercedes-Benz.

В 2011 году был выпущен новый страховой продукт КАСКО «Регион 50» – инди-

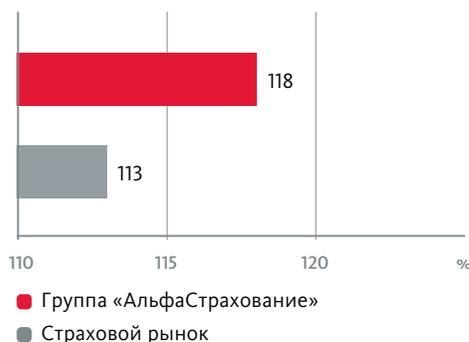
видуализированная программа страхования, для водителей, живущих в Подмосковье. Использование специального тарифа при соблюдении определенных условий позволяет страхователю приобрести полис со скидкой до 40%. Еще одной новинкой года стала программа «Страхование транспортных средств от поломок», дающая возможность получить дополнительное сервисное обслуживание в течение года после окончания действия гарантии завода-изготовителя на автомобиль.

«АльфаСтрахование» регулярно разрабатывает специальные предложения, предоставляющие автовладельцам наиболее выгодные условия страхования. Одним из них стала акция «Жаркое

## АВТОСТРАХОВАНИЕ

### ИНДЕКСЫ РОСТА 2011

#### ОСАГО



#### Доля сборов по автострахованию в портфеле Группы «АльфаСтрахование», млн руб.



лето», проведенная летом 2011 года и предлагающая застраховать автомобиль по КАСКО со скидкой от 5 до 20%.

Совместно с автопроизводителем Volvo запущена новая программа страхования под брендом «Volvo Car Страхование», предоставляющая ряд преимуществ клиентам, оформляющим полис при покупке автомобиля у официальных дилеров Volvo.

В целях упрощения процесса оформления страховых программ в 2011 году на сайте «АльфаСтрахование» была реализована возможность оплаты полиса ОСАГО пластиковыми картами любых банков.

Одним из наиболее значимых направлений работы компании является взаимодействие с автодилерами, которое

позволяет расширять партнерские каналы продаж страховых полисов, а также разрабатывать выгодные пакеты страховых услуг для автовладельцев. В июне 2011 года «АльфаСтрахование» стала членом Ассоциации «Российские автомобильные дилеры» – крупнейшим профессиональным объединением официальных дилеров на российском автомобильном рынке. Это стало новым этапом многолетней успешной работы «АльфаСтрахование» в сегменте автострахования и страхования рисков автодилеров.

В рамках работы с автодилерами в 2011 году был проведен очередной этап мотивационной программы «Формула Альфа: Честная гонка», ориентированной на повышение лояльности партнеров и стимулирование продаж

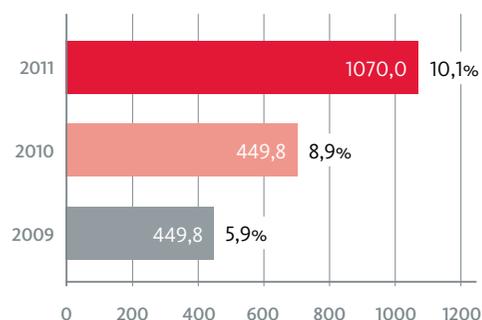
полисов в дилерских сетях. Успешность мероприятия убедительно демонстрируют его результаты: прирост сборов от программы составил более 50% по сравнению с 2010 годом.

Таким образом, за 2010 год компания «АльфаСтрахование» добилась значительных результатов в автостраховании и продолжает уверенно развиваться. Доля компании на рынке страхования автомобилей составила 4,4%.

Результатом деятельности Группы в течение прошедшего года стало укрепление своих позиций в сфере автострахования и увеличение основных финансовых показателей в сегменте.

## СТРАХОВАНИЕ ТРАНСПОРТНЫХ И МОРСКИХ РИСКОВ

Сборы и рыночная доля Группы «Альфа-Страхование» в сегменте страхования финансовых и предпринимательских рисков, млн руб.



В 2011 году сборы Группы «АльфаСтрахование» по страхованию грузов по сравнению с показателями 2010 года увеличились на 46% и составили 526 млн. рублей. Объем выплат в этом сегменте составил 129 млн. рублей, что на 42% превышает показатель предыдущего года.

Компания постоянно повышает уровень клиентского сервиса, расширяет спектр оказываемых услуг, предлагая клиентам индивидуальные программы страховой защиты грузоперевозок. Клиентами «АльфаСтрахование» являются крупнейшие в своей сфере компании, такие как ВымпелКом, ГК «Совтрансавто», ЗАО «Мерседес-Бенц РУС», ООО «Йокохама Рус», ООО «РусАгро-Сахар», ЗАО «Центр внедрения «Протек» и др. Клиентская база Группы «АльфаСтрахование» постоянно расширяется, позволяя, тем самым, сохранять ведущие позиции страховщика в этом сегменте рынка.

Также продолжает развиваться страхование ответственности транспортных операторов, страхование железнодорожного транспорта и контейнерных перевозок. В 2011 году сборы по страхованию средств железнодорожного транспорта составили 48,9 млн. рублей. Клиентами «АльфаСтрахование» являются такие крупные холдинги, как «Нефтетранспорт», «Новотранс», «Балт-Транс».

Стабильный рост и развитие показывает морской портфель компании. Клиентами страховщика являются такие крупные компании, как ОАО «Волжское нефтеналивное пароходство» («Волготанкер»), ООО «Прайм-шиппинг», ООО «Волготранс», ОАО НПП «Вега», ОАО «Севморнефтегеофизика», ООО «Балтийский флот», ООО «Грифон», Black Sea Ferries Shipping Limited и др.

Также «АльфаСтрахование» является эксклюзивным Российским страховщиком парусных судов. В компании застрахованы два крупнейших парусных учебных судна: барки «Крузенштерн» (Калининград), «Седов» (Мурманск), что доказывает признание профессионализма компании со стороны ведущих морских учебных заведений России.

Департамент страхования транспортных и морских рисков «АльфаСтрахование» в очередной раз успешно прошел ресертификацию на соответствие требованиям обновленного международного стандарта ISO 9001:2008. Система

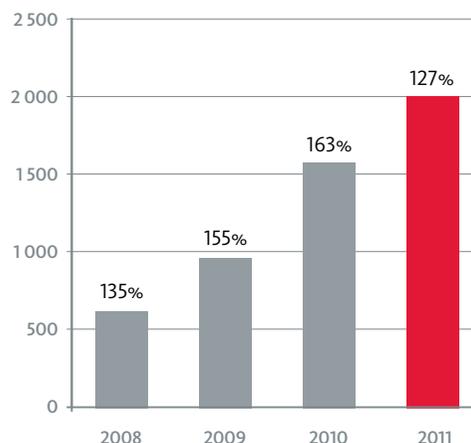
менеджмента качества в отношении страхования транспортных и морских рисков «АльфаСтрахование» регулярно сертифицируется, начиная с 2001 года, Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр».

Так же стоит отметить, что для упорядочения работы рынка морского страхования в 2011 году Союзом морских страховщиков, как части международной профессиональной организации IUMI – Международного союза морских страховщиков, одним из учредителей которого является компания «АльфаСтрахование», начались разработки национальных правил страхования судов, подобно мировым аналогам – «Оговоркам» Лондонского рынка, немецким условиям и Норвежскому плану. Эти инициативы свидетельствуют о намерении Группы повышать качество предлагаемых страховых продуктов и соответствовать лучшим мировым практикам.

## АВИАЦИОННОЕ СТРАХОВАНИЕ

### ИНДЕКСЫ РОСТА 2011

Брутто-сборы Группы «АльфаСтрахование» по страхованию авиационных рисков, млн руб.



Группа «АльфаСтрахование» рассматривает авиационную отрасль как одно из важнейших направлений развития.

В составе компании работает специализированный блок авиационного страхования, предоставляющий услуги по страхованию авиационной техники, ответственности авиаперевозчиков и аэропортов, программы страхования работников авиакомпаний и авиапассажиров. «АльфаСтрахование» является лидером российского рынка авиационного страхования.

По итогам 2011 года брутто-сборы «АльфаСтрахование» по страхованию авиационных рисков, включая сборы по входящему перестрахованию и страхованию пассажиров, составили 2 млрд. рублей, что на 26,7% выше показателей предыдущего года. Доля рынка «АльфаСтрахование» в данном сегменте возросла до 20,04%.

В 2011 году была завершена сделка по приобретению СК «Москва» – дочерней структуры ОАО «Аэрофлот – российские авиалинии». Это второе крупное слияние, проведенное «АльфаСтрахование» в области авиастрахования, – в 2010 году в состав Группы вошла СГ «АВИКОС-АФЕС».

«АльфаСтрахование» является страховым партнером многих ведущих авиакомпаний России и зарубежья, а также крупнейших российских аэропортов «Шереметьево», «Внуково», «Домодедово», «Кольцово» (Екатеринбург).

Совместно с партнерами «АльфаСтрахование» разрабатывает и определяет состав наиболее актуальной страховой защиты для пассажиров и организует

продажу таких услуг одновременно с бронированием и оплатой авиаперелета. В 2011 году «АльфаСтрахование» запустила пять онлайн-проектов по страхованию в индустрии “online travel”: возможность приобрести полис «АльфаСтрахование» через интернет вместе с авиабилетом получили пользователи трэвел-агентства Biletix.ru, пассажиры авиакомпаний «ВИМ-АВИА», «ОренЭйр», «Якутия» и клиенты «Центрального Агентства Воздушных Сообщений».

Страховой полис, оформляемый при покупке авиабилета, направляется клиенту по электронной почте вместе с электронным билетом и защищает пассажира от различных рисков на время авиаперелета или всей поездки.

Специалисты «АльфаСтрахования» активно участвуют в жизни профессионального авиационного сообщества. Страховщик является членом Международного Союза Авиакосмических Страховщиков (IUAI), Ассоциации «Аэропорт» Гражданской авиации, Российской ассоциации эксплуатантов воздушного транс-

порта (АЭВТ) и Общества расследователей авиационных происшествий (ОРАП). В декабре 2011 года вице-президент «АльфаСтрахование» Петр Дейнекин был выбран председателем Общественного совета при Федеральном агентстве воздушного транспорта (Росавиации).

«АльфаСтрахование» активно взаимодействует с участниками отрасли, поддерживая профессиональные мероприятия и принимая в них участие. В 2011 году компания стала официальным страховщиком Международного авиационно-космического салона МАКС-2011, выступила спонсором Национальной авиационной премии «Крылья России», международной конференции «Инновации как способ повышения конкурентоспособности аэропортов», конференции «Транспортные услуги – 2011», провела Российский семинар по авиационному страхованию, приняла участие в конференции Российской ассоциации авиационных и космических страховщиков и форуме «Электронная коммерция и агентский бизнес».

## СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

### Индексы роста 2011



Динамика рыночной доли Группы «АльфаСтрахование» в сегменте страхования ответственности (%)



Страхование ответственности сегодня является одним из наиболее перспективных сегментов страхового рынка, и завоевание этого рынка занимает важное место в стратегии развития бизнеса «АльфаСтрахование». Показатели компании свидетельствуют о динамичном продвижении в этом секторе: рост сборов составил 57% на фоне роста рынка на 2,3%.

Сборы «АльфаСтрахование» по направлению страхования ответственности за 2011 год составили 1,8 млрд. рублей. Рыночная доля компании в сегменте увеличилась на 50% по отношению к 2010 году: с 4,4% до 6,7%.

Одним из наиболее значимых для данного сектора событий 2011 года стала подготовка к вступлению в силу закона об обязательном страховании ответственности предприятий, эксплуатирующих опасные производственные объекты. В декабре «АльфаСтрахование» получила лицензию на право осуществления этого вида страхования. В течение нескольких месяцев были заключены договоры с более чем 1 000 владельцами ОПО, в числе которых крупнейшие предприятия, такие как «РусГидро», «Башнефть», «Магнитогорский металлургический комбинат»

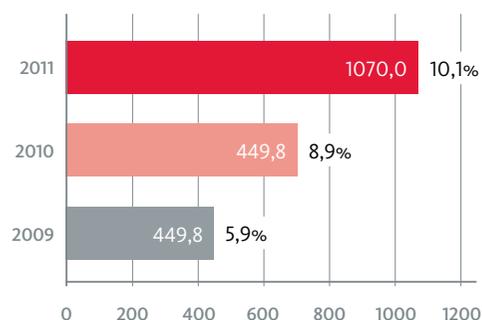
Кроме того, как один из лидеров рынка, «АльфаСтрахование» провела активную работу по подготовке к реализации программы. Компания выступила организатором и участником целого ряда конференций и семинаров, посвящен-

ных различным аспектам применения нового нормативного акта. В преддверии начала действия закона тематические мероприятия прошли в Красноярске, Казани, Оренбурге, Санкт-Петербурге, Астрахани, Краснодаре, Волгограде. При этом целью их проведения для компании стало не только активное привлечение новых клиентов, но и возможность детально обсудить с представителями бизнеса практические вопросы нового порядка страхования, наметить пути для повышения эффективности работы.

Постепенно распространяются на российский рынок и другие виды страхования ответственности – такие как страхование профессиональной ответственности, ответственности за качество товаров и услуг, D&O. Учитывая растущий потенциал их развития, «АльфаСтрахование» усиливает работу по этим направлениям. Среди клиентов компании отраслевые профессиональные организации, представители различных сфер бизнеса.

## СТРАХОВАНИЕ ФИНАНСОВЫХ РИСКОВ

Сборы и рыночная доля Группы «Альфа-Страхование» в сегменте страхования финансовых и предпринимательских рисков, млн руб.



В 2011 году доля сборов компании «АльфаСтрахование» на российском рынке страхования финансовых и предпринимательских рисков превысила 1 млрд. рублей, рыночная доля составила более 10%.

В 2011 году компания «АльфаСтрахование» интенсивно развивала программы страхования финансовых и предпринимательских рисков, как физических лиц, так и корпоративных клиентов.

Значительных результатов компания достигла в сфере страхования финансовых рисков в розничном банковском сегменте. Инновационный продукт для физических лиц – «Защита от потери работы и дохода» (т. н. «страхование от безработицы»), впервые предложенный клиентам в 2009 году, в 2011 году позволил активно защищать финансовые интересы десятков тысяч заемщиков кредитов по всей России.

В 2011 году Группа «АльфаСтрахование» успешно реализовала на рынке ряд стра-

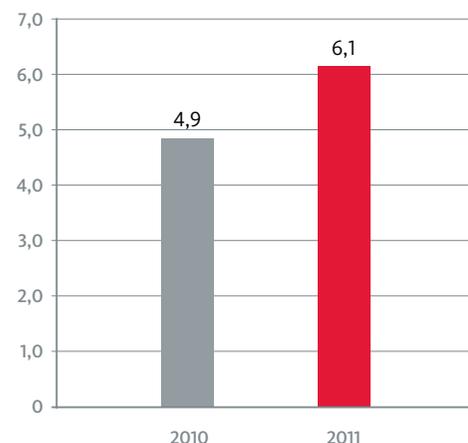
ховых программ, как в корпоративном, так и в розничном сегменте, среди которых договоры по страхованию торговых кредитов; ответственности финансовых институтов, таких как «Альфа-Банк», «Внешэкономбанк», «ВТБ Специализированный депозитарий», управляющие компании средствами пенсионных накоплений: «Лидер», «УралСиб» и другие; рисков утраты права собственности.

Итогом целенаправленной и сбалансированной политики компании на рынке страхования предпринимательских и финансовых рисков в 2011 году стал рост сборов до 1,07 млрд. рублей. По этому показателю доля «АльфаСтрахование» на российском рынке страхования финансовых и предпринимательских рисков превысила 10%.

## БАНКОВСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

### ИНДЕКСЫ РОСТА 2011

Брутто-сборы Группы «АльфаСтрахование» в банковском сегменте, млрд руб.



По итогам 2011 года брутто-сборы «АльфаСтрахование» в банковском сегменте составили 6,1 млрд. рублей.

В 2011 году «АльфаСтрахование» получила аккредитацию в ведущих российских банках, в том числе Внешэкономбанк, «УралСиб», «Россия», «Петрокоммерц», «Связь-Банк», «Московский Банк Реконструкции и Развития», «Кредит Европа Банк», «СКБ-Банк», «Инвестторгбанк», «Союз», «Росевробанк», «Балтийский Банк», «Собинбанк», «СМП Банк», «Национальный Резервный Банк».

Тенденции активного роста в непрямых продажах банковского страхования,

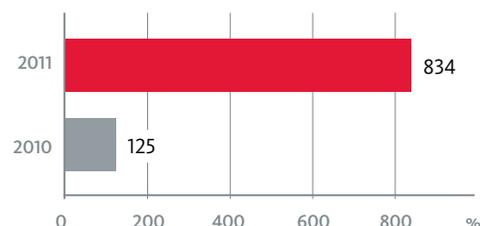
наметившиеся в 2010 году, сохранились и в 2011 году. Брутто-сборы в данном сегменте в 2011 году увеличились на 138%, составив 331 млн. рублей.

В 2011 году «АльфаСтрахование» выиграла тендер «Сбербанка России» в области страхования имущественных интересов корпоративных клиентов. Таким образом группа «АльфаСтрахование», стала участником всех открытых стратегических проектов банка, а также продолжила реализацию страховых продуктов в отделениях банка.

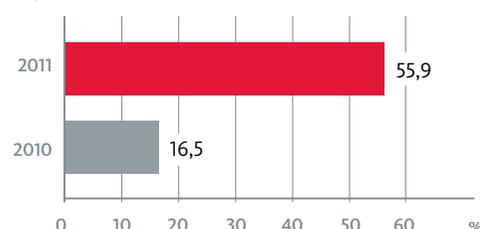
## ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

### Индексы роста 2011

Обязательное медицинское страхование



Доля обязательного медицинского страхования



Группа «АльфаСтрахование» активно развивает деятельность на рынке обязательного медицинского страхования, открывая филиалы и представительства на территории России, объединяет в себе несколько профильных медицинских страховых компаний – ООО «АльфаСтрахование-МС» в Мурманской и Челябинской областях. ООО «МСК ВИРМЕД» в Тульской и Тверской областях, ООО МСК «АсСтра» в Ростовской области, СМО «Сибирь» в Кемеровской, Брянской, Новгородской областях и в Краснодарском крае.

Компании привносят в регионы высочайшие стандарты обслуживания населения, многолетний опыт работы в системе ОМС на региональном уровне, финансовую устойчивость крупнейшего федерального страховщика РФ. Все филиалы и представительства компании имеют оборудованные помещения и современную технику для качественного обслуживания застрахованных.

Лицензия компании «АльфаСтрахование-МС», специализированной компании созданной для выхода на рынок обязательного медицинского страхования в 2009 году, позволяет осуществлять деятельность на рынке ОМС в 75 субъектах РФ.

В 2011 году к активам Группы присоединилась СМО «Сибирь» – одна из крупнейших медицинских страховых

компаний России, осуществляющая деятельность по ОМС и ДМС.

В результате успешной реализации масштабных проектов в направлении медицинского страхования Группа в 2011 году продемонстрировала беспрецедентный рост в сегменте ОМС, увеличив сборы в 2011 году на 734% до 41,53 млрд. рублей. Рост рынка ОМС за этот же период составил 24,5%.

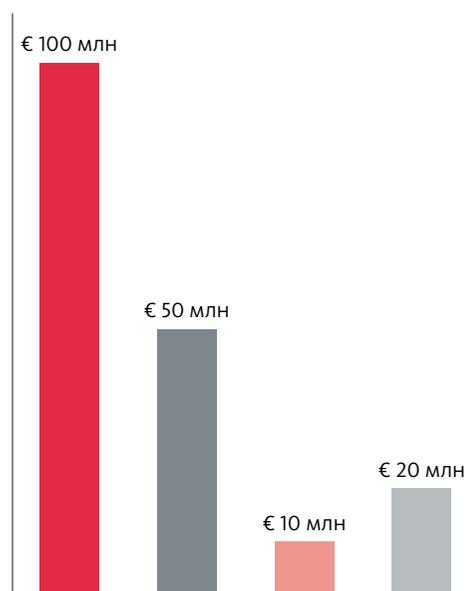
По итогам 2011 года «АльфаСтрахование» заняла 6,9% сегмента, поднявшись на пятую позицию в рейтинге страховщиков в сегменте обязательного медицинского страхования.

Численность клиентов, застрахованных по ОМС в «АльфаСтрахование», на конец 2011 года превысила 10,5 млн. человек.

## ПЕРЕСТРАХОВАНИЕ

### ПЕРЕСТРАХОВОЧНАЯ ЗАЩИТА

Лимиты по перестрахованию  
«АльфаСтрахование»



- Огневые риски юридических лиц
- Строительно-монтажные риски
- Риски ответственности
- Морские и грузовые риски

В декабре 2011 года «АльфаСтрахование» полностью завершила формирование перестраховочной защиты на 2012 год. Объем обязательных договоров перестрахования в основном сохранен на уровне 2011 года, а по некоторым видам увеличен.

Полностью сохранены лимиты по перестрахованию огневых рисков юридических лиц в объеме 100 млн. евро, строительно-монтажных рисков – 50 млн. евро, рисков ответственности – 10 млн. долларов США.

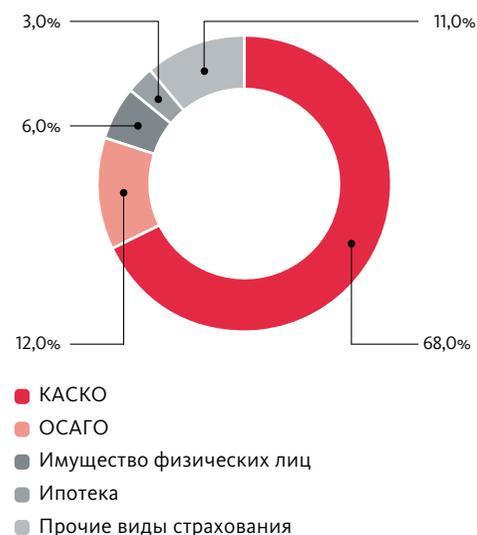
Успешно был перезаключен облигаторный (обязательный) договор по перестрахованию морских и грузовых рисков, лимит которого был увеличен до 25 млн. долларов США для секции грузов. Договор заключен с западными перестраховщиками с максимальными рейтингами надежности.

Договор по перестрахованию морских и грузовых рисков также покрывает риски в области страхования культурных ценностей (Fine arts). Это делает перестраховочную защиту «АльфаСтрахование» более привлекательной, расширяет возможности страхования и предоставляет компании конкурентное преимущество при участии в тендерах.

Зарубежными партнерами «АльфаСтрахование» по перестрахованию являются Мюнхенское перестраховочное общество (Munich Re), Швейцарское перестраховочное общество (Swiss Re), Ганноверское перестраховочное общество (Hannover Re), СКОР (SCOR), Кельнское перестраховочное общество (GenRe), Партнер Ре (Partner Re) и корпорация Lloyd's of London.

## СТРАХОВАНИЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ (WSM)

Розничное подразделение WSM



В 2011 году число клиентов, застрахованных «АльфаСтрахование» по программе страхования на рабочем месте (WSM), выросло по сравнению с 2010 годом в 1,5 раза. Брутто-сборы Группы в данном сегменте в 2011 году составили 206 млн. рублей.

В розничном подразделении WSM брутто-сборы в 2011 году распределялись следующим образом: КАСКО – 68%, ОСАГО – 12%, Имущество физических лиц – 6%, ипотека – 3%, прочие виды страхования – 11%.

Число партнеров, работающих с подразделением WSM, более 1000, в их числе – «Альфа Банк», «МДМ-Банк», «Вымпелком», «ТД «Перекресток», «Мегафон», банк ВТБ-24, Citibank, «Росбанк», «Собинбанк», «ТрансКредитБанк», Raiffeisen Bank, UniCreditBank, «ТНК ВР», «Роснефть» и другие.

Для удобства работы с корпоративными клиентами и оптимизации бизнес-процессов в канале WSM «АльфаСтрахование» работает сайт [www.alfastrahwsm.ru](http://www.alfastrahwsm.ru).

При первичном обращении к услуге WSM, клиентам предоставляется возможность заполнить заявку на страхование прямо на сайте. Для действующих клиентов компании выделены так называемые «личные кабинеты», которые позволяют уточнить информацию о текущем исполнении договора и его основные параметры в режиме on-line. Работа сайта значительно ускоряет оформление контрактов WSM, а также позволяет клиентам «АльфаСтрахование» оперативно получать необходимые консультации, начиная с момента заключения контракта и заканчивая получением страховой выплаты.

## МНОГОПРОФИЛЬНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ КЛИНИКИ «АЛЬФА-ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ»

«Альфа-Центр Здоровья» – это уникальный проект компании «АльфаСтрахование» по строительству сети собственных многопрофильных медицинских центров на территории РФ. В 2009 году были открыты первые клиники в Перми и Кирове, в течение следующего года сеть расширилась за счет открытия новых центров в Самаре, Саратове, Ярославле и Нижнем Новгороде. В 2011 году были открыты две новые клиники «Альфа-Центр Здоровья» в Мурманске и Тюмени, а начата реконструкция центров в Москве, Екатеринбурге и Ростове-на-Дону, которые откроются в 2012 году.

Цель проекта – удовлетворение потребностей населения в качественных медицинских услугах с использованием передовых медицинских и информационных технологий, а также повышение медицинского сервиса для клиентов «АльфаСтрахование» по ДМС.

Клиники «Альфа-Центр Здоровья» предлагают полный спектр амбулаторно-поликлинической помощи для всех категорий граждан.

Многопрофильные медицинские центры оснащены самым современным медицинским оборудованием таких производителей как GE Healthcare, Olympus, Schiller, Melag, Covidien, Fimet и других.

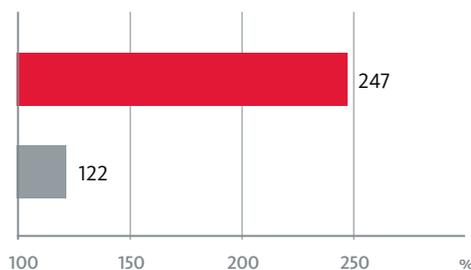
Сотрудники медицинских центров принимаются на работу после многоступенчатой системы тестирования и отбора, в сети клиник действует система обучения и регулярного контроля знаний врачей, что гарантирует высокий профессиональный и этический уровень специалистов.

Профессиональная ответственность врачей застрахована компанией «АльфаСтрахование».

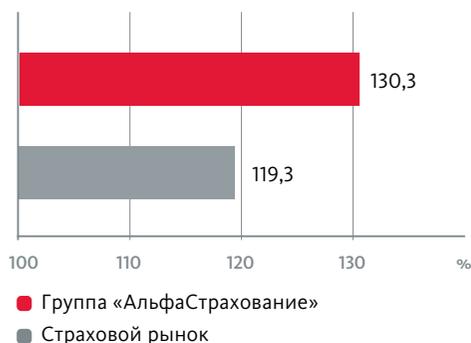
## РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА

### ИНДЕКСЫ РОСТА 2011

Все виды страхования



Все виды страхования (кроме ОМС)



Сборы Группы «АльфаСтрахование» в 2011 году составили 74,3 млрд. рублей, что на 147% больше, чем годом ранее. При этом поступления премий по страхованию ответственности и ДМС выросли на 56,9% и 46,7% соответственно, а общая доля рынка составила 5,9%, что превышает показатели 2010 года на 3,0%. В 2011 году был перевыполнен план по андеррайтерскому результату и прибыли.

«АльфаСтрахование» является лучшей страховой компанией России по версии журнала World Finance и самой быстрорастущей компанией финансового сектора по версии журнала «Секрет фирмы», входящего в издательский дом «Коммерсантъ».

В 2011 году «АльфаСтрахование» реализовала такие значимые проекты как:

- «Хоть потоп!» – «коробочный» продукт, реализуемый в розничных сетях «Связной» и «Перекресток»;

- запуск массового страхования владельцев опасных производственных объектов в рамках реализации закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте», вступившего в силу 1 января 2012 года.

- страхование от поломок – полис, покрывающий непредвиденные затраты в результате поломок деталей авто, неисправности агрегатов и узлов, реализуется в салонах официальных дилеров автопроизводителей.

2011 год ознаменовался для «АльфаСтрахование» открытием двух новых клиник «Альфа-Центр Здоровья» – в дополнение к открытым ранее медицинским центрам. Также в 2011 году Группа реализовала масштабные проекты в направлении медицинского страхования, присоединив

к активам СМО «Сибирь» – одну из крупнейших медицинских страховых компаний России, осуществляющую деятельность по ОМС и ДМС в Центральном, Сибирском, Южном и Северо-Западном федеральных округах, и завершив интеграцию бизнеса МСК «АсСтра» и «АльфаСтрахование», в результате чего сборы в сегменте ОМС увеличились на 734% на фоне общего прироста рынка на 24,5%

За 2011 год Группа «АльфаСтрахование» стала обладателем ряда премий, в том числе ежегодной всероссийской премии в области страхования «Золотая Саламандра», главной российской премии в области финансов «Финансовая Элита России 2011».

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В 2011 году ИТ-технологии Группы развивались по двум основным направлениям:

- повышение эффективности использования существующих технологий;
- внедрение новых, значимых для бизнеса систем.

В рамках первого направления к основным результатам за год можно отнести:

- Оптимизацию и унификацию процессов бухгалтерского учета и финансовой деятельности в рамках Группы за счет перевода системы «Парус-Бухгалтерия» на новую версию и объединения организаций в единой системе бухгалтерского учета «Парус-Бухгалтерия». Введен в промышленную эксплуатацию новый функционал контроля бюджета в системе «Парус-Бухгалтерия»; новый функционал по работе с КВ и ДЗ в системе электронного документооборота LanDocs во всей региональной сети «АльфаСтрахо-

вание». Все это позволит повысить эффективность процессов Группы.

- Разработку и внедрение инструментариев в системе Qlikview для подготовки стандартной отчетности, что позволяет повысить эффективность работы специалистов подразделений, задействованных в процессе подготовки стандартной отчетности, а также обеспечить оперативность и качество подготовки отчетности. Это в свою очередь позволит создать базу для принятия управленческих решений на уровне Группы.
- Завершение работ, начатых в 2008 году, по созданию системы автоматизации управления активами, которая обеспечит управление инвестиционным портфелем в условиях роста его объема и возрастающих требований к управлению. Создание информационной системы по управлению активами также позволит снизить зависимость от квалификации сотрудников, обеспечит штаб-квартиру,

региональные центры и филиалы оперативной информацией о состоянии активов для принятия решений по инвестированию.

В рамках второго направления особого внимания заслуживает завершение внедрения SAP Claims Management (SAP FS-CM) – автоматизированной системы урегулирования убытков для автомобильного страхования. Внедрение системы, начатое в 2010 году, было завершено в оговоренные сроки. Результатом реализованного проекта явилась оптимизация механизмов урегулирования убытков как со стороны построения внутренних бизнес-процессов компании, так и с точки зрения качества клиентского обслуживания.

В 2011 году Группой также были начаты следующие проекты:

- Внедрение системы расчёта тарифов для автострахования на основе платформы IBM iLOG. Проект имеет цель по обеспечению андеррайтеров гибким инструментом изме-

нения тарифов, и предоставление продавцам (как собственным, так и внешним партнерам) единого сервиса для расчета тарифов.

- Сайт Relaunch – создание полноценного канала дистанционных продаж и обслуживания через интернет.
- Построение системы, интегрированной с системой НССО (АИС ОПО), для реализации страхования опасных производственных объектов в соответствии с 225-ФЗ.
- Стандартизация ИТ-инфраструктуры с целью снижения риска отказа ИТ-инфраструктуры в регионах, повышения качества обслуживания региональных пользователей. Проект по стандартизации ИТ-инфраструктуры также обеспечит соответствие филиалов ИТ-стандартам по информационной безопасности.

## КАЧЕСТВЕННЫЙ СЕРВИС

Надежность страховой компании, удобство оформления и урегулирования страховых случаев, оперативность выплат, а также возможность включения дополнительных опций при оптимальной конечной стоимости страховой программы являются одними из ключевых факторов при выборе страховой компании.

Клиентами Группы «АльфаСтрахование» являются более 12 млн. частных клиентов и более 323 тыс. компаний.

Финансовые консультанты компании регулярно встречаются с клиентами, обсуждают ситуацию с каждым и выбирают лучшее решение вместе с клиентом.

Если у клиента есть дополнительные вопросы, он может посоветоваться с агентом «АльфаСтрахование», получить консультацию на сайте или позвонить в единый Федеральный Контактный Центр.

«АльфаСтрахование» дорожит каждым клиентом, поэтому в компании

действует Служба контроля качества сервиса, которая детально рассматривает каждую жалобу клиента и решает ее. При этом причины жалоб анализируются и устраняются.

Непрерывный анализ потребностей клиентов вместе с учетом тенденций позволяет команде «АльфаСтрахование» предлагать инновационные решения для клиентов. В 2011 году «АльфаСтрахование» первой на российском рынке страхования представило страховой продукт, который можно приобрести на полке торгового центра и салона связи.

## КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

В 2011 году кадровая политика Группы «АльфаСтрахование» была ориентирована на выполнение долгосрочной стратегии и достижение бизнес-целей через активную работу с персоналом.

Сильная корпоративная культура, отличные перспективы профессионального и карьерного роста позволяет компании привлекать к работе лучших специалистов страхового рынка. С помощью усовершенствованной системы оценки персонала и непрерывного кадрового аудита компания постоянно следит за уровнем квалификации сотрудников, выявляет неэффективный персонал, развивает и мотивирует лучших.

Предоставление сотрудникам возможностей для развития карьеры с помощью функциональной и географической ротации укрепило кадровый потенциал Группы, а также управленческий состав региональной сети. Регулярное проведение внутрикорпоративных конференций в разных регионах страны позволило сотрудникам, помимо обмена лучшим опытом, вовлечься в процесс

формирования корпоративной культуры Группы «АльфаСтрахование», основанной на разделении корпоративных ценностей.

Высокая квалификация и деловой авторитет команды «АльфаСтрахование» традиционно получают общественное признание.

Руководители «АльфаСтрахование» третий год подряд заняли лидирующие позиции ежегодного авторитетного рейтинга «ТОП-1000 российских менеджеров», совместного проекта Ассоциации Менеджеров и издательского дома «Коммерсантъ» в следующих категориях: высший руководитель, финансовый директор, директор по маркетингу, директор по управлению персоналом, IT-директор, директор по общественным и корпоративным связям.

## СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ПОДДЕРЖКА КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА

В 2011 году при поддержке «АльфаСтрахование» состоялись значимые культурные события и крупные художественные выставки, прошедшие в России и за ее пределами.

«АльфаСтрахование» стала официальным партнером Четвертой Московской биеннале современного искусства – крупнейшего в России ежегодного события в области современного искусства, организованного при поддержке Министерства культуры РФ и собравшего работы художников из 33 стран мира.

При участии компании в Москве состоялся международный фестиваль «Мода и Стиль в фотографии 2011», посвященный творчеству легендарных фотографов, многие выставки которого были приурочены к перекрестному году России – Италии.

В «АльфаСтрахование» были застрахованы экспонаты выставок «Красная кавалерия. Творчество и власть в Советской России с 1917 по 1945 гг.», состоявшейся в Мадриде, «Социалистические реализмы. Советская живопись 1920-1970», прошедшей в Риме.

Значимым подтверждением доверия к качеству страховых услуг компании стала работа по страхованию предметов искусства, являющихся объектами исторического значения. Особого уровня защиты потребовала выставка «Святая Русь», показанная в Москве и Санкт-Петербурге по инициативе Д. Медведева. Общая оценочная стоимость ее уникальных экспонатов превысила 800 млн. евро.

«АльфаСтрахование» гарантировала сохранность всемирно известных работ художника эпохи Возрождения Антонелло да Мессина, прибывших из музеев Сицилии для демонстрации в Государственной Третьяковской галерее. Компания выступила страховщиком уникальной рукописи XVII века «Повесть о Варлааме и Иосафе», которая экспонировалась в Самарском Епархиальном Церковно-Историческом музее.

Компанией была застрахована экспозиция работ художника Николая Фешина, выставленная в Государ-

ственной Третьяковской галерее, Государственном Русском музее и казанской галерее «Хазинэ». Инициатором организации этого масштабного проекта являлось министерство культуры Республики Татарстан.

В течение всего года «АльфаСтрахование» вела активное сотрудничество с российскими музеями и галереями при организации художественных выставок и современных арт-проектов. Под защитой компании прошли выставка «Коллективное бессознательное: графика сюрреализма от Де Кирико до Магритта», которую представили галерея InArtis, Государственный Исторический музей и консъерж-клуб Quintessentially; выставка «К вывозу из СССР разрешено...», организованная фондом культуры «Екатерина»; персональная выставка Сергея Шеховцова «ПЕНА» в Музее современного искусства г. Перми «PERMM», выставка «Новая Академия», состоявшаяся в московском Фонде культуры «Екатерина» и др.

Помимо собственно страховой деятельности, большое значение при-

дается поддержке значимых мероприятий культурной жизни страны. Так, компания стала официальным партнером фестиваля музеев ИНТЕРМУЗЕЙ 2011, откликнувшись на инициативу Минкультуры России по созданию премиального фонда для поощрения заслуженных работников музейной сферы. Гранты «АльфаСтрахование» вручались сотрудникам музеев, которые наиболее ярко проявили себя, в номинации «За укрепление престижа музейной профессии». Компания выступила также партнером программы OPENSPACE.RU на Московском книжном фестивале, проявив эту инициативу с целью поддержки интеллектуального развития граждан страны.

В 2011 году также была продолжена традиция по содействию благотворительному фонду «Линия жизни». Компания приняла участие в проведении акции «Чья-то жизнь – уже не мелочь!» для сбора денег в помощь тяжелобольным детям.

