



**АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ**
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

Годовой отчет **2015**

Обращение генерального директора	3	Авиационное и космическое страхование	17
Группа «АльфаСтрахование»	4	Страхование ответственности и финансовых рисков юрлиц	18
Совет директоров	5	Онлайн страхование	19
Правление	6	Обязательное медицинское страхование	20
Признание	8	Перестрахование	21
Основные результаты деятельности. Структура портфеля	10	Многопрофильные медицинские клиники «Альфа-Центр Здоровья»	22
Страхование жизни, от несчастного случая и финансовых рисков	12	Развитие бизнеса	23
Добровольное медицинское страхование и выезжающих за рубеж	13	Информационные технологии	24
Имущественное страхование	14	Качественный сервис	25
Моторное страхование	15	Кадровая политика	26
Страхование транспортных и морских рисков	16	Социальная ответственность	27

Уважаемые клиенты, акционеры, партнеры и коллеги!



Перед вами итоги работы Группы «АльфаСтрахование» в 2015 г. Для нашей компании этот год был успешным, благодаря росту быстрее рынка «АльфаСтрахование» смогла укрепить рыночные позиции по целому ряду ключевых направлений.

Сборы группы (включая ОМС) в 2015 г. составили 233,5 млрд руб., что на 52,5% больше, чем годом ранее; доля рынка компании составила 9,1%, превысив показатель 2014 г. на 2,6% п.п.

Сборы без учета ОМС увеличились на 15,5% – до 67,4 млрд руб. в 2015 г. против 58,4 млрд в 2014 г.; рыночная доля – на 0,7 п.п. до 6,6%. Компания укрепила лидерство в тройке лидеров страхового рынка и рынка обязательного медицинского страхования.

Группой был перевыполнен план по андеррайтерскому результату и прибыли. Рост сборов по сегментам, в частности, составил: в сегменте ОСАГО – 92,3%, автокаско – 4,3%, страхования от несчастного случая – 11,6%, на 7,4% - по страхованию имущества физических лиц. Рост в сегменте ДМС составил 10,7%. Бизнес «АльфаСтрахование-Жизнь» увеличился на 32,4%. Группа второй год подряд сохраняет лидерство в онлайн-страховании среди всех российских страховщиков и третий год подряд занимает второе место среди страховщиков авиационных рисков.

Благодаря расширению бизнеса и активной работе в рамках обязательного медицинского страхования в 2015 г. число розничных клиентов выросло почти вдвое - до 24,8 млн россиян.

В прошлом году был сделан еще один шаг в сторону улучшения качества сервиса и упрощения взаимодействия клиента со страховой компанией, мы запустили АльфаСтрахование Mobile – первое сервисное мобильное приложение на страховом рынке. Мы и дальше продолжим совершенствовать качество нашей работы.

Работа Группы в 2015 г. была отмечена рядом профессиональных наград и премий. Выиграв престижный конкурс в области финансов в мире - World Finance 2015 - «АльфаСтрахование» была признана лучшей страховой компанией года в России по мнению журнала World Finance Media (Великобритания).

Мобильное приложение АльфаСтрахование Mobile вошло в рейтинг «Российское ПО: достижения и инновации» Best Soft 2015, составленный одним из старейших российских ИТ-изданий – журналом PC Magazine/RE.

2015 г. стал для нас годом уверенного роста. Мы добились высоких результатов благодаря реализации успешных проектов по расширению бизнеса и партнерских связей, развитию новых направлений страхования, продвижению на отраслевые и региональные рынки, активной работе по завоеванию лояльности потребителей.

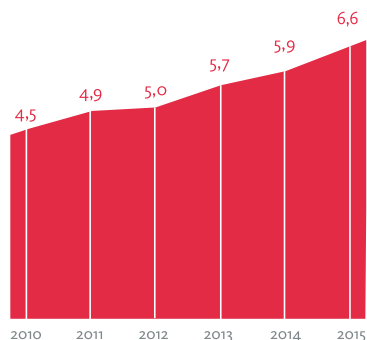
Важно, что наблюдаемый рост является качественным и происходит на фоне хороших финансовых показателей и роста рентабельности. Наша основная цель на 2016 г. – добиться еще большей эффективности, развивать бизнес и улучшить собственные позиции на рынке.

С уважением,
Генеральный директор
«АльфаСтрахование»
Владимир Скворцов

Индексы ежегодного роста Группы «АльфаСтрахование» с 2010 по 2015 г.г.



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



Для Страховой Группы «АльфаСтрахование» 2015 г. был успешным, благодаря росту быстрее рынка компании Группы смогли не только укрепить рыночные позиции по целому ряду ключевых направлений, но и достичь новых результатов, заняв 9,1% всего страхового рынка страны

Группа «АльфаСтрахование» объединяет ОАО «АльфаСтрахование», ООО «АльфаСтрахование-Жизнь», ООО «АльфаСтрахование-ОМС», ОАО СМК «Югория-Мед» и ООО «Медицина АльфаСтрахования».

Согласно лицензии, компании Группы предлагают более 100 страховых продуктов, включая продукты по страхованию жизни и страхованию от несчастного случая. На территории России действует более 270 региональных представительств.

В 2015 г. доля страхового рынка, контролируемая группой, составила 9,1% при сборах в 233,5 млрд руб. Годом ранее соответствующие показатели составляли 6,3% и 149,3 млрд руб. Рост объемов страхования в сравнении с 2014 г. достигнут во всех ключевых для Группы сегментах рынка.

Сборы Группы без ОМС в 2015 г. достигли 67,4 млрд руб. а доля рынка — 6,6%. В общей структуре страхового портфеля Группы «АльфаСтрахование» без ОМС по итогам 2015 г. наибольшую долю занимает страхование жизни (19,7%), каско (18,7%), ОСАГО (15,8%) и добровольное медицинское страхование (12,3%).

Международное агентство Fitch Ratings подтвердило рейтинг финансовой устойчивости страховщика (РФУ) «АльфаСтрахование» на уровне «AA-» по национальной шкале и на уровне «BB» по международной. Прогноз по рейтингам – «Стабильный».

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг надежности «АльфаСтрахование» на уровне А++ «Исключительно высокий уровень надежности». Прогноз по рейтингу «стабильный».

Также в 2015 г. «Эксперт РА» присвоило «АльфаСтрахование-ОМС» максимальный рейтинг А++, «Исключительно высокий уровень надежности и качества услуг», прогноз по рейтингу «стабильный».

В 2015 г. ОАО «АльфаСтрахование» прошло сертификационный аудит системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

ОАО «АльфаСтрахование» и ООО «АльфаСтрахование-Жизнь» были включены Центральным банком Российской Федерации в список системно значимых страховых организаций.

Услугами страховой группы «АльфаСтрахование» в настоящий момент пользуются 24,8 млн частных клиентов и более 435 тыс. компаний.

Собственные средства Группы «АльфаСтрахование» составляют более 8,7 млрд руб.

Совокупный доход группы по МСФО в 2015 г. достиг 2,557 млрд руб. против 643 млн руб. в 2014 г.

Председатель Совета директоров:

Авен Петр Председатель Совета директоров AVH Holdings S.A.,
член Совета директоров АО «Альфа-Банк».

Члены Совета директоров:

Баранов Андрей Независимый член Совета Директоров.

Елинсон Андрей Директор по управлению активами СТФ.

Каримов Ильдар Член Совета директоров АО «Альфа-Банк».

Катаева Елена Заместитель генерального директора
ОАО «Газпром газораспределение».

Косоков Андрей Член Совета директоров АО «Альфа-Банк»,
член Совета директоров AVH Holdings S.A.

Марей Алексей Член Совета директоров, Главный Управляющий
Директор, Член Правления АО «Альфа-Банк».

Назаров Владимир Директор Научно-исследовательского
финансового института Минфина России.

Скворцов Владимир Генеральный директор ОАО «АльфаСтрахование», член
Наблюдательного совета Консорциума «Альфа-Групп».

Сысуев Олег Первый Заместитель Председателя Совета директоров
АО «Альфа-Банк».



Председатель Правления

Скворцов
Владимир

Генеральный директор



Горин
Александр

Заместитель генерального директора,
Директор по розничному страхованию



Члены Правления

Алпатова
Ирина

Заместитель генерального директора,
Директор по корпоративному страхованию



Кабачник
Илья

Заместитель генерального директора
по авиационному страхованию



Бершадский
Михаил

Президент



Маммадова
Вера

Заместитель генерального директора,
Финансовый директор



**Оленин
Илья**

Заместитель генерального директора,
Директор по андеррайтингу
в розничном страховании



**Пучкова
Татьяна**

Заместитель генерального директора,
Директор по маркетингу и развитию



**Рыжаков
Андрей**

Заместитель генерального директора по
медицинскому страхованию,
Генеральный директор ООО
«АльфаСтрахование-ОМС»



**Савосин
Сергей**

Заместитель генерального директора
по финансовой и операционной
деятельности



**Слюсарь
Алексей**

Заместитель генерального директора по
страхованию жизни,
Генеральный директор ООО
«АльфаСтрахование-Жизнь»



Fitch Ratings подтвердило рейтинг финансовой устойчивости «АльфаСтрахование» на уровне «АА-» по национальной шкале и на уровне «ВВ» по международной.



Рейтинговое агентство «Эксперт РА» в тринадцатый раз подтвердило рейтинг надежности «АльфаСтрахование» на максимальном уровне А++ «Исключительно высокий уровень надежности».

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» признало «АльфаСтрахование» лидером рынка страхования путешественников



АССОЦИАЦИЯ
МЕНЕДЖЕРОВ

Руководители «АльфаСтрахование» в шестнадцатый раз подряд вошли в ежегодный рейтинг «Топ-1000 российских менеджеров». В итоговый рейтинг конкурса вошли все кандидаты от компании, заявленные для участия в шести профессиональных номинациях.



Мобильное приложение АльфаСтрахование Mobile вошло в рейтинг «Российское ПО: достижения и инновации» Best Soft 2015, составленный журналом PC Magazine/RE, одним из старейших российских ИТ-изданий



«АльфаСтрахование» стала победителем World Finance 2015 – самого престижного конкурса в области финансов в мире, который уже в течение нескольких лет проводит авторитетный журнал Великобритании World Finance Media. «АльфаСтрахование» была признана лучшей страховой компанией года в России.



В 2015 г. компании Группы «АльфаСтрахование» — ОАО «АльфаСтрахование» и ООО «АльфаСтрахование-Жизнь» — были включены Центробанком в список системно значимых страховых организаций.



ОАО «АльфаСтрахование» в 2015 г. вошла в «Топ-1000 успешных российских поставщиков» от B2B-Center.

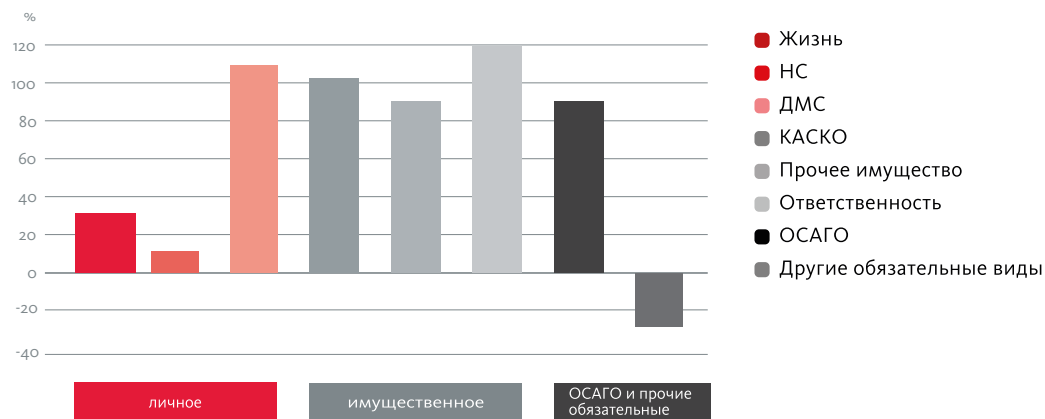


ОАО «АльфаСтрахование» заняла третье место в рейтинге успешных страховщиков юридических лиц за 2015 г. по версии портала Сравни.ру.

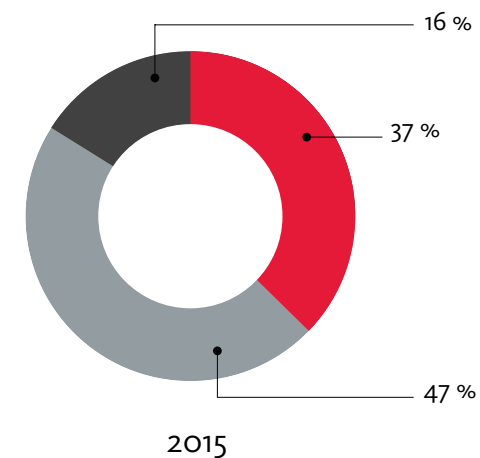
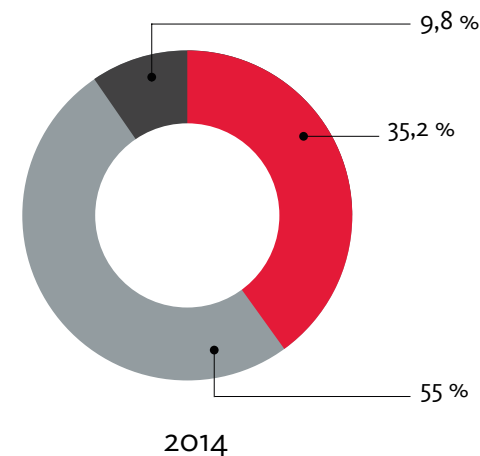
Динамика портфеля и рыночной доли компании «АльфаСтрахование» в сегментах страхового рынка (2012-2015 гг.)

Сегмент	Сборы, млн. руб.				Динамика портфеля в 2015 г.	СТП, 2015 / 2012	Доля сегмента в портфеле (кроме ОМС) в 2015 г.	2014 г.		2015 г.	
	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.				доля рынка	Место	доля рынка	Место
Жизнь	6 024	10 756	10 027	13 273	32,40%	30,10%	19,70%	9,20%	4	10,20%	3
НС	1 232	1 759	3 002	3 351	11,60%	39,60%	5,00%	3,10%	6	4,10%	5
ДМС	5 402	6 347	7 510	8 315	10,70%	15,50%	12,30%	6,10%	7	6,40%	5
Каско	9 976	11 526	12 093	12 616	4,30%	8,10%	18,70%	5,50%	6	6,70%	6
прочее имущество	9 846	11 151	16 964	15 435	-9,00%	16,20%	22,90%	7,60%	3	7,40%	4
Ответственность + ОС ОПО	2 542	2 605	3 080	3 672	19,20%	13,00%	5,40%	6,90%	4	7,80%	4
ОСАГО	5 142	7 166	5 524	10 624	92,30%	27,40%	15,80%	3,70%	6	4,90%	5
прочие обязательные	145	188	198	146	-26,10%	0,30%	0,20%	0,90%	8	0,70%	9
Всего кроме ОМС	40 308	51 498	58 398	67 431	15,50%	18,70%	100,00%	5,90%	5	6,60%	5
ОМС	56 546	79 338	94 684	166 095	75,40%	43,20%	71,10%	6,90%	5	10,80%	5
Всего	96 854	130 837	153 082	233 526	52,50%	34,10%	100,00%	6,50%	5	9,10%	3

Индексы роста 2015



Динамика портфеля без ОМС



В 2015 г. Страховая Группа «АльфаСтрахование» показала значительный рост премии. Сборы увеличились на 52,5% до 233,5 млрд руб. Доля компании на российском страховом рынке выросла и достигла 9,1%. Группа занимает третье место в рейтинге крупнейших страховых групп страны.

Сборы ОАО «АльфаСтрахование» в 2015 г. выросли на 15,5%, рыночная доля с 5,9% до 6,6%, что позволило компании укрепить свои позиции на пятом месте по объему сборов среди всех страховщиков без учета ОМС.

Группа «АльфаСтрахование» активно увеличивает масштабы деятельности на рынке обязательного медицинского страхования. В 2015 г. сборы компании увеличились на 75,4% до 166,1 млрд руб., а доля рынка - до 10,8%. Прирост сборов произошел, в том числе, благодаря приобретению 100% акций ОАО «Страховая медицинская компания «Югория-Мед» — одной из крупнейших региональных российских компаний рынка обязательного медицинского страхования. Общее число регионов присутствия

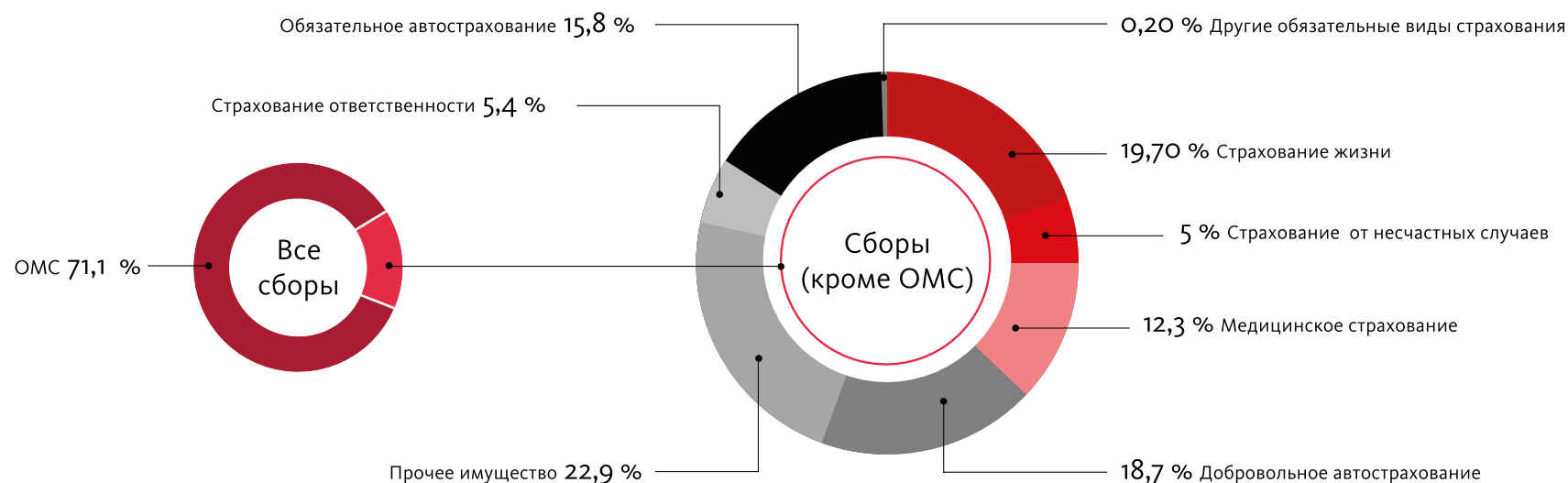
компании в сегменте ОМС выросло с 9 до 13.

Рыночная доля «АльфаСтрахование» росла в большинстве сегментов. Наибольший прирост доли рынка за 2015 г. по сравнению с 2014 г. был зафиксирован в сегментах ОСАГО +92,3% (доля рынка - 4,9%), страхование жизни +32,4% (доля рынка - 10,2%), страхование ответственности +19,2% (доля рынка - 7,8%), страхование от несчастного случая +11,6% (доля рынка - 4,1%), добровольное медицинское страхование +10,7% (доля рынка - 6,4%).

Хорошую динамику Группа продемонстрировала на рынке автострахования. При сокращении всего рынка автокаско на 14,3%, сборы «АльфаСтрахование» по автокаско увеличились на 4,3%. Занимаемая доля рынка выросла с 5,5% в 2014 г. до 6,7% в 2015 г.

Доли отдельных сегментов страхования в общем портфеле «АльфаСтрахование» без учета ОМС распределились следующим образом: страхование жизни (19,7%), автокаско (18,7%), ОСАГО (15,8%) и добровольное медицинское страхование (12,3%).

Структура портфеля с ОМС



Группа «АльфаСтрахование» продолжает активный рост в сегменте страхования жизни, страхования от несчастных случаев и финансовых рисков физических лиц



По итогам года «АльфаСтрахование» заняла третье место в рейтинге крупнейших страховщиков сегмента с долей рынка 10,2%. Общий объем сборов «АльфаСтрахование» в сегменте страхования жизни в 2015 г. составил 13,3 млрд руб., что на 32,4% больше результата 2014 г. Весь рынок в 2015 г. вырос лишь на 19,5%.

В 2015 г. Группа «АльфаСтрахование» продолжила укрепление позиций в сегменте страхования от несчастных случаев. Объем премий по данному виду вырос за год на 11,6% до 3,4 млрд руб., доля рынка выросла с 3,1% до 4,1%.

В течение 2015 г. «АльфаСтрахование-Жизнь» запустила продажи новых продуктов. В Альфа-Банке стартовали продажи новой программы инвестиционного страхования жизни «Мультивалютный FORWARD». Также запущены валютные версии программ «АльфаЗдоровье» и «АльфаЗдоровье Дети».

В БИНБАНКЕ стартовали продажи нового продукта накопительного страхования жизни — «Защита семьи». С октября заработали продажи программы «Капитал в плюс» сразу в двух банках — «Промсвязьбанк» и «Московский кредитный банк».

Еще один продукт, чья реализация начата через сеть Альфа-Банка, — защита FORWARD от «АльфаСтрахование-Жизнь» и BNP Paribas, позволяющая инвестировать деньги без риска потерять вложения и обеспечивающая клиента надежной защитой от непредвиденных событий.

В 2015 г. «АльфаСтрахование-Жизнь» представила инновационный портал @Lifepoint для продавцов VIP-модуля АО «Альфа-Банк». Новая система призвана облегчить доступ к профессиональным знаниям,

библиотеке документов и упростить оформление страховых продуктов, что в конечном счете должно повысить уровень обслуживания клиентов даже в самых удаленных отделениях.

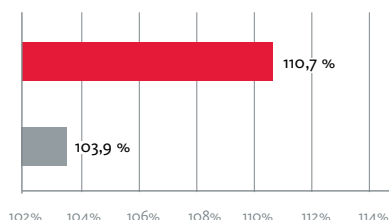
В прошлом году Группа «АльфаСтрахование» продолжила развитие кредитного и рискованного страхования. По-прежнему основным каналом было банкострахование. Вместе с тем, к нему добавились и новые партнеры как среди банков (ПАО «Балтийский банк», ПАО КБ «Восточный», ПАО «АТБ»), так и ритейлеры (Евросеть, Связной) и др. В то же время главным направлением работы стало развитие и масштабирование продаж в многочисленных действующих партнерах.

При ограниченной покупательной способности для большей части потребителей стали актуальны простые продукты с небольшой стоимостью. Поэтому большое внимание было уделено развитию некредитных продуктов — в первую очередь, коробочных, таких как, «Деньги на здоровье+», «Всё включено» и других. Увеличение дистрибуции данных продуктов повлекло за собой и увеличение спроса.

В экономических условиях 2015 г., когда произошло замедление темпов потребительского кредитования, «АльфаСтрахование-Жизнь» продолжила работу по улучшению сервиса для клиентов. Были существенно упрощены и ускорены для клиентов такие процессы, как урегулирование убытков, оказание консультационной поддержки, для удобства был разработан и реализован электронный личный кабинет.

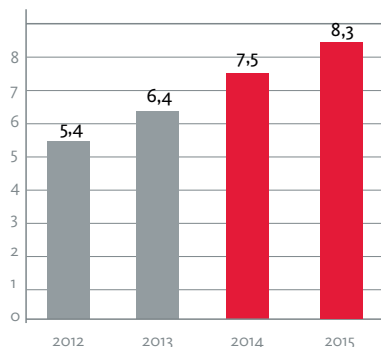
Индексы роста 2015

Медицинское страхование



- Группа "АльфаСтрахование"
- Страховой рынок

Сборы Группы на рынке ДМС, млрд руб.



В 2015 г. «АльфаСтрахование» продолжила успешное развитие сегмента добровольного медицинского страхования. Активная работа в этом направлении обеспечивает устойчивый рост доли и сборов в сегменте

В 2015 г. сборы «АльфаСтрахование» в сегменте добровольного медицинского страхования увеличились на 10,7% и составили 8,3 млрд руб. при общем росте рынка лишь на 3,9%. Доля компании на рынке добровольного медицинского страхования увеличилась с 6,1% в 2014 г. до 6,4% в 2015 г.

Занимать лидирующие позиции и успешно продвигаться на рынке добровольного медицинского страхования компании удается благодаря накопленному опыту и знанию отрасли, сотрудничеству с лучшими поставщиками медицинских услуг, привлечению опытных и компетентных специалистов, в том числе и уникальных специальностей, а также грамотной организации страхового сервиса высокого качества и максимальной гибкости в собственной работе. Индивидуальный подход и разработка новых страховых программ позволяют «АльфаСтрахование» предлагать клиентам оптимальные схемы работы, а регулярный контроль качества и стоимости оказываемых услуг гарантирует надежную защиту и высокий уровень медицинской помощи.

Укреплению позиций Группы в сегменте ДМС способствует наличие собственной сети многопрофильных высокотехнологичных медицинских клиник «Альфа-Центр Здоровья» в 12 городах России. Компания разрабатывает и внедряет долгосрочные программы управления здоровьем персонала, проводит системный мониторинг и использует лучший мировой опыт по профилактике заболеваний и поддержанию здоровья работников. Для удобства клиентов работает Личный кабинет HRa и застрахованного, а также первое сервисное мобильное приложение АльфаСтрахование Mobile (для iOS и Android).

Среди конкурентных преимуществ компании: широкая региональная сеть, полная информационная и аналитическая поддержка HR-подразделений и застрахованных, работа круглосуточной службы по организации медицинской помощи, трехуровневая система медицинской поддержки, единый центр медицинской экспертизы для контроля качества оказываемой медицинской во всех регионах РФ.

В 2015 г. «АльфаСтрахование» обновила запущенные в 2014 г. программы международного медицинского страхования AlfaSynopsis Silver и Gold, покрывающие все методы лечения онкологических заболеваний: увеличились страховые суммы, была расширена территория покрытия, отменены лимиты на перелет и проживание в стране, где проводится лечение онкологического, добавлен пункт о втором и последующих курсах химиотерапии.

Медицинский блок «АльфаСтрахование» продолжил активно наращивать портфель корпоративных клиентов. Среди крупнейших: Альфа-Банк, Metro Cash&Carry, British American Tobacco, Danone, Уралкалий, Efes, Ferrero Rocher, Amway, Henkel, Ehrmann, Volvo, Peugeot, КонсультантПлюс, Туапсинский морской торговый порт, Санofi и многие другие.

Компания реализует проект «Здоровье персонала», главная миссия которого — выявление и распространение лучшего опыта и инновационных HR практик социально ответственного ведения бизнеса для повышения прозрачности и конкурентоспособности российских компаний, распространения практики управления здоровьем среди массовой аудитории: компания организует профессиональные

конференции, где собирает профессионалов рынка, демонстрирующих best cases в области управления здоровьем сотрудников, обмениваются опытом, рассказывают об этих практиках, дает советы по управлению с помощью различных медиа-каналов и в собственном издании AlfaHealth.

В проекте участвуют более 1,8 млн человек, 250 директоров по управлению персоналом крупнейших российских компаний.

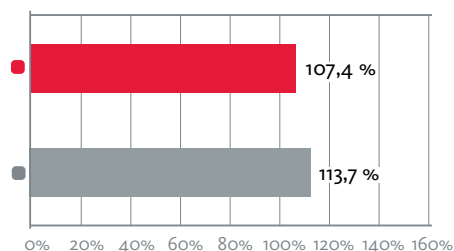
В прошлом году при поддержке «АльфаСтрахование» в рамках проекта «Здоровье персонала» издательство «Манн, Иванов и Фербер» выпустило книгу Рича Карлггарда «В здоровом бизнесе – здоровый дух». Книга ориентирована на собственников бизнеса и руководителей, которые стремятся к долгосрочному лидерству на рынке, рассказывает о том, как крупнейшие компании вырабатывают иммунитет к кризисам, а также позволяет заново взглянуть на главный движущий актив бизнеса – сотрудников.

Страхование выезжающих за рубеж

По результатам 2015 г. сборы «АльфаСтрахование» по страхованию выезжающих за рубеж превысили 1 млрд руб. Крупнейшее в России международное рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») признало «АльфаСтрахование» лидером рынка страхования путешественников, компания заняла первую строчку рейтинга с долей рынка в 12%. В течение 2015 г. «АльфаСтрахование» активно развивала собственные и партнерские проекты по онлайн-страхованию путешествующих, розничные и партнерские продажи, что позволило компании значительно нарастить сборы в условиях падения туристического потока.

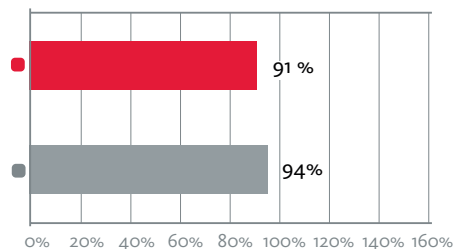
Индексы роста 2015

Страхование имущества физических лиц



- Группа "АльфаСтрахование"
- Страховой рынок

Имущественное страхование (кроме каско)



- Группа "АльфаСтрахование"
- Страховой рынок

Страхование имущества физических и юридических лиц - один из наиболее приоритетных рынков для Группы «АльфаСтрахование». В 2015 г. сборы по данному направлению бизнеса заняли большую часть портфеля, достигнув 22,9% всех сборов

В 2015 г. «АльфаСтрахование» заняла четвертое место на рынке страхования имущества с долей в 7,4% и сборами в 15,4 млрд руб. Весь рынок за 2015 г. продемонстрировал сокращение на 6,5%.

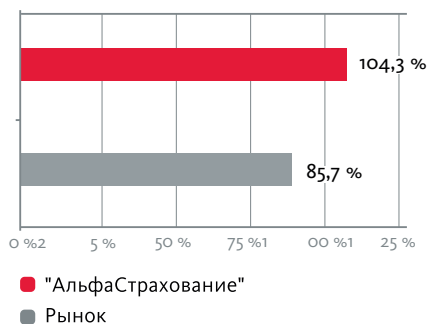
Компания продолжила активное наращивание портфеля по страхованию имущества физических лиц. Сборы в этом сегменте возросли на 7,4% – с 4,8 млрд руб. до 5,1 млрд руб., а доля рынка, занимаемого «АльфаСтрахование» - 11,7%. Компания занимает второе место по страхованию имущества физических лиц среди крупнейших страховщиков российского рынка по итогам 2015 г.

В 2015 г. продолжено развитие сети дистрибуции трех розничных коробочных продуктов по страхованию жилья, по защите банковских карт от мошенничества и страхованию гаджетов. Запущен совершенно новый продукт для страхового рынка - «ВСЕ включено», объединяющий несколько видов страхования и предусматривающий защиту недвижимости, гражданской ответственности при ее эксплуатации, личных вещей, банковских карт от мошенничества, несчастных случаев, расходов и страхование рисков выезжающих за рубеж.

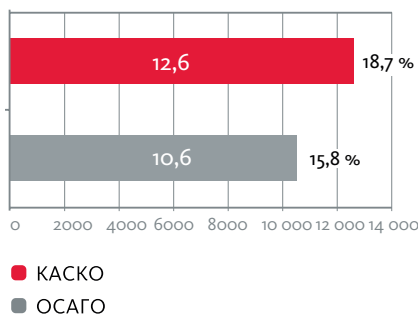
В сегменте страхования имущества юридических лиц сборы компании составили 6,3 млрд руб. на фоне сокращения рынка на 12% за год. Доля «АльфаСтрахование» в сегменте - 4,4%. Компания укрепила позиции в четверке крупнейших страховщиков сегмента.

Индексы роста 2015

КАСКО



Доля моторного страхования в портфеле Группы, млрд руб.



Автострахование, как часть розничного блока «АльфаСтрахование», — одно из ключевых направлений бизнеса компании. Ежегодно расширять портфель и демонстрировать высокую динамику сборов по автострахованию и страхованию ответственности компании позволяет отличный сервис, забота о клиентах, профессиональная команда продавцов, выверенная андеррайтинговая и маркетинговая политика

В 2015 г. сборы «АльфаСтрахование» по автострахованию выросли на 4,3%, составив 12,6 млрд руб., на фоне падения рынка на 14,3%. В результате:

— шестое место на рынке автокаско, где доля компании увеличилась за год с 5,5% до 6,7%;

— пятое место по ОСАГО с долей в 4,9% всего рынка в 2015 г. и сборами в 10,6 млрд руб.;

— второе место на рынке «Зеленой карты» с долей рынка 18,6% и премией в 605,3 млн руб.

Результаты 2015 г. стали возможны благодаря плодотворному сотрудничеству с автопроизводителями. «АльфаСтрахование» сохранила позиции в таких марках, как Volkswagen и Skoda, заняла лидирующие места в программах марок Audi, Mercedes-Benz, BMW, Volvo.

Крупнейшие партнеры «АльфаСтрахование»: дилерские холдинги РОЛЬФ, Мажор, Автомир, Genser, ТрансТехСервис, Независимость, Авилон, АвтоСпецЦентр, Бизнес-кар, Inchcape, FAVORIT MOTORS, КЛЮЧАВТО, У Сервис+, Модус, Евросиб, Аксель и другие.

В 2015 г. продолжено развитие запущенного годом ранее телематического продукта – «Очень умное каско», где стоимость защиты находится в прямой зависимости от параметров и навыков безопасного

управления автомобилем. Чем аккуратнее вождение, тем меньше стоимость защиты. Скидка может достигать до 55% на полис автокаско «АльфаБизнес».

Расширен функционал бесплатного мобильного приложения, позволяющего отслеживать характеристики вождения и состояние автомобиля в рамках программы «Очень умное каско». Теперь при помощи приложения водитель сможет узнать об эвакуации автомобиля, ударе, низком заряде аккумулятора.

Получила развитие продуктовая линейка для продаж на собственном сайте. Сейчас на сайте «АльфаСтрахование» можно пролонгировать полис ОСАГО, приобрести как продукт с ограниченным покрытием для опытных водителей – «АльфаКаско 50х50+», так и классическое автокаско, как для нового автомобиля, так и с пробегом.

В личном кабинете пользователя на сайте alfastrah.ru заработал уникальный сервис – статус рассмотрения страхового события с помощью которого клиенты «АльфаСтрахование» могут следить за ходом урегулирования страхового случая в режиме онлайн.

Компания продолжила развитие масштабного федерального проекта по улучшению качества обслуживания клиентов по автострахованию. В течение 2015 г. еще в двух городах региональной сети - Самаре и Санкт-Петербурге - были открыты новые центры урегулирования

убытков. Всего с 2013 г. такие центры открыты в восьми городах.

«АльфаСтрахование» регулярно исследует индекс готовности рекомендовать компанию (NPS/net promoter score).

Его результаты показали: клиенты «АльфаСтрахование» значимо выше оценивают качество процесса урегулирования страховых случаев, чем клиенты других компаний.

Исследование было проведено в формате опроса по методике NPS (net promoter score – индекс готовности рекомендовать компанию). Было опрошено более 1000 клиентов шести крупнейших компаний по автокаско, заявлявших убытки в 2015 г.

Профессиональный андеррайтинг, опыт в разработке индивидуальных программ и качественное перестрахование позволяют «АльфаСтрахование» успешно развивать бизнес по страхованию транспортных и морских рисков



Отработанные технологии в сфере страховой защиты грузоперевозок, совершенствование клиентского сервиса и расширение спектра оказываемых услуг позволили в 2015 г. существенно нарастить портфель. Сборы «АльфаСтрахование» по защите транспортных и морских рисков в 2015 г. выросли на 11,1% до 806,7 млн руб.

Клиенты «АльфаСтрахование» - крупнейшие игроки всех отраслей экономики: ГК «Норильский Никель», «ВымпелКом», «Йокохама Рус», «РусАгро-Сахар», ЦВ «Протек», ГУП «Московский метрополитен», «НПК ОВК», ООО «БСС», «Логитерра», «Рособоронэкспорт», «Орский мясокомбинат», «ВОЛГОТРАНС», «Самаратрансшипинг», «Палмали», «Хатангский морской торговый порт», Группа компаний «Трансбункер», ПАО «Находкинская база активного морского рыболовства», Ленинградский судостроительный завод «Пелла», ООО «Балтийский флот», ООО «Софко», флот группы компаний «Содружество», ООО «Ярбункер» и другие.

Компания успешно осуществляет страхование средств железнодорожного транспорта и контейнеров, заключает договоры страхования ответственности перевозчиков и экспедиторов и по желанию клиентов разрабатывает программы комплексного страхования транспортных рисков с удобными вариантами организации документооборота и бизнес-процессов.

В страховании морских рисков рост сборов составил 2,6%, премия достигла 356,7 млн руб., это позволило компании стать пятым игроком в сегменте.

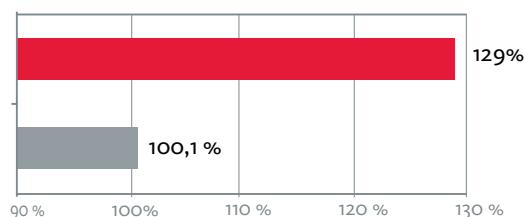
«АльфаСтрахование» - эксклюзивный страховщик двух крупнейших парусных учебных судов: барков «Крузенштерн» (Калининград) и «Седов» (Мурманск), что еще раз подтверждает признание деловой репутации компании ведущими морскими учебными заведениями России.

В 2015 г. компания разработала новую систему оценки рисков (hull risk assessment), позволяющую проводить анализ технического состояния судов и систему управления клиента флотом. Были обновлены правила по всем видам морского страхования. Также расширен канал продаж и начато сотрудничество с новыми партнерами из Российской Федерации и прибалтийских республик: Marine Services Group, Страхование агентство «Наутилус», Max Marine, Starling services, Greco JLT, Sea&Trade – Law Firm и другими.

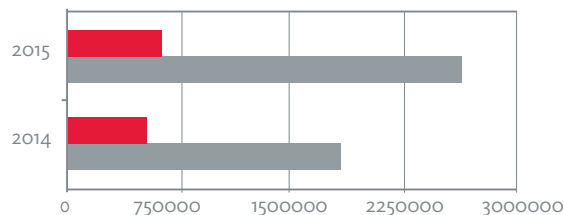
Система менеджмента качества Департамента страхования транспортных и морских рисков «АльфаСтрахование» для страхования транспортных и морских рисков «АльфаСтрахование» внедрена в 2001 г. и сертифицирована на соответствие требованиям стандарта ISO 9001 Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр».

Индексы роста 2015

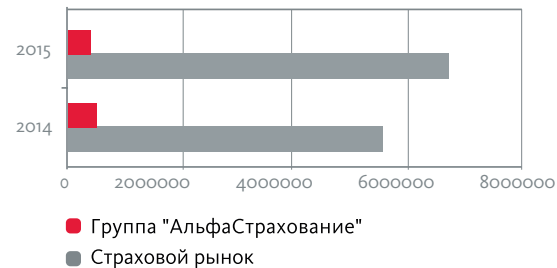
Рынок авиационного страхования в России



Сборы Группы «АльфаСтрахование» на рынке страхования гражданской ответственности



Сборы Группы «АльфаСтрахование» на рынке авиакаско



Авиационная и космическая отрасль – важнейшие направления развития «АльфаСтрахование». Компания занимает лидирующие позиции по страхованию рисков в данных отраслях. Индивидуальный подход к каждому клиенту, надежная защита и оперативное урегулирование убытков, уникальные компетенции специалистов – все это определяет выбор компании крупнейшими отечественными авиакомпаниями, предприятиями авиационной промышленности и инфраструктуры гражданской авиации и делает сотрудничество эффективным и приятным

В 2015 г. премия «АльфаСтрахование» в сегменте страхования воздушного транспорта, в том числе по авиакаско и ответственности перевозчиков, составила 2,97 млрд руб. Компания третий год подряд занимает второе место на рынке по объему сборов среди страховщиков авиационных рисков с долей рынка 17,2%.

«АльфаСтрахование» предлагает полный спектр страховых услуг для предприятий авиарынка, компания фокусируется на предоставлении сервиса высокого качества. Среди крупнейших клиентов компании: Государственная корпорация Российской Федерации по Организации Воздушного Движения, «Сухой», «Аэропорт Внуково», «Международный аэропорт Домодедово», Центр бизнес-авиации в аэропорту Пулково, авиакомпании «Аэрофлот», «Россия», «Победа», «Уральские Авиалинии», «Оренэйр», «Ямал» и многие другие.

Компания второй год подряд занимает третье место на рынке по объему сборов страховых премий среди страховщиков космических рисков со сборами в 564,6 млн руб. Наиболее значимыми проектами по страхованию космических рисков в 2015 г. стали страхование рисков запуска и эксплуатации на орбите космического аппарата «Экспресс-АМУ1», а также страхование спутниковой группировки ФГУП «Космическая связь», состоящей из восьми космических аппаратов на орбите. Сострахование по этим проектам велось совместно с компаниями «СОГАЗ» и «Ингосстрах».

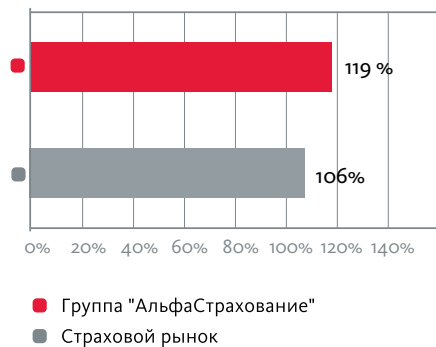
Вторым по значимости клиентом является АО «Информационные спутниковые системы» имени академика М.Ф. Решетнева», для которых специально был разработан новый страховой продукт, представляющий собой комбинацию защиты финансовых и космических рисков – страхование финансовых потерь при эксплуатации космической техники.

В 2015 г. «АльфаСтрахование» реализовано более 50 онлайн-проектов в сфере предоставления страховых услуг для пассажиров и туристов. Среди партнеров ведущие российские авиакомпании, крупнейшие онлайн-трэвел агентства и другие выдающиеся игроки рынка: «Аэрофлот», S7 Airlines, «Уральские авиалинии», российский лоукостер «Победа», онлайн трэвел-агентства: Ozon.travel, AnyWayAnyDay, Biletix, OneTwoTrip, Tutu.ru и другие значимые игроки российского рынка онлайн-трэвел. В 2015 г. более 4,8 млн пассажиров приобрели защиту «АльфаСтрахование» в «один клик» на интернет-сайтах партнеров компании.

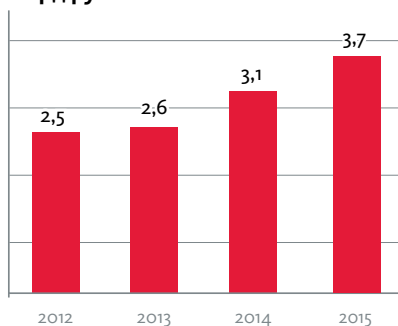
«АльфаСтрахование» принимает участие в жизни профессионального авиационного сообщества, является членом Международного союза авиакосмических страховщиков, Ассоциации «Аэропорт» гражданской Авиации, Российской ассоциации эксплуатантов воздушного транспорта и Общества расследователей авиационных происшествий.

Индексы роста 2015

Страхование ответственности



Сборы по страхованию ответственности, млрд руб.



Страхование ответственности – один из самых динамично развивающихся сегментов российского страхового рынка, и «АльфаСтрахование» связывает с ним значимые перспективы для роста своего бизнеса

В 2015 г. сборы «АльфаСтрахование» по страхованию ответственности выросли на 19,2% до 3,7 млрд руб. Компания заняла четвертое место на данном рынке по сборам, увеличив долю рынка с 6,9% до 7,8%.

В 2015 г. «АльфаСтрахование» активно развивала направление страхования малого и среднего бизнеса. Компания первой в России запустила страховой онлайн-продукт для бизнеса – «АльфаОфис» для арендаторов коммерческих помещений.

Новый продукт позволяет застраховать гражданскую ответственность арендаторов перед третьими лицами в случае причинения ущерба имуществу, вреда

жизни и здоровью третьих лиц при осуществлении эксплуатации арендованных помещений – офисов, магазинов, ресторанов и других объектов коммерческой недвижимости.

Постепенно на российском рынке развиваются такие направления, как страхование профессиональной ответственности, ответственности за качество товаров и услуг. Делая ставку на завоевание перспективных ниш, «АльфаСтрахование» наращивает портфель по этим программам. Среди клиентов компании отраслевые профессиональные организации, представители различных сфер бизнеса.

В 2015 г. Группа «АльфаСтрахование» развивала программы страхования финансовых и предпринимательских рисков корпоративных клиентов. Совокупные сборы в 2015 г. по данному виду составили 3,9 млрд руб.

«АльфаСтрахование» продолжила развитие действующих страховых программ, а также запустила новые продукты, отвечающие потребностям рынка.

Компания реализовала программу защиты предпринимательских рисков на случай неисполнений или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о предоставлении банковской гарантии, выданной в соответствии с требованиями действующего таможенного законодательства РФ.

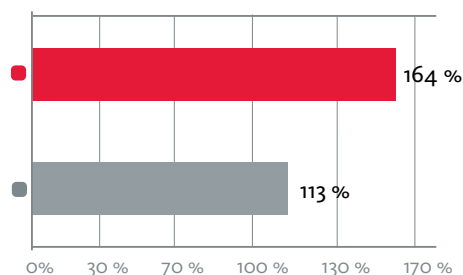
«АльфаСтрахование» продолжает успешно расширять присутствие на рынке корпоративного банковского страхования, в том числе при хранении или при перевозке ценностей. Среди новых партнеров

«АльфаСтрахование» «Промсвязьбанк» и другие финансовых организации.

Позитивный результат удалось достигнуть и в области страхования массовых спортивных и культурных мероприятий. Под защитой «АльфаСтрахование» проведен один из крупнейших электронных фестивалей страны и ряд резонансных боксерских поединков и концертов.

Индексы роста 2015

Сборы группы АльфаСтрахование



- Группа "АльфаСтрахование"
- Страховой рынок

Продажи в онлайн – стремительно развивающийся сегмент рынка и лидерство в данном канале продаж – залог успеха в будущем. «АльфаСтрахование» - лидер рынка онлайн-страхования с долей рынка 31,5%

Компания осуществляет продажи продуктов как для физических лиц, так и для юридических через собственный сайт alfastrah.ru, а также через сайты партнеров. В 2015 г. сборы через этот канал продаж выросли на 79% до 1,5 млрд руб.

Сегодня каждый бизнес-блок «АльфаСтрахование» готов предложить онлайн решения для клиентов. Частные клиенты могут приобрести и пролонгировать существующие полисы каско и ОСАГО, приобрести защиту на время поездки, командировки или отдыха, застраховать недвижимость. Для корпоративных клиентов возможна защита гражданской ответственности арендаторов коммерческой недвижимости.

Компания развивает онлайн-продажи в партнерстве с авиакомпаниями, крупнейшими онлайн-тревэл-агентствами, продает через их сайты страховки от невыезда, потери и порчи багажа, отмены рейсов и страхование путешественников.

В течение 2015 г. компания продолжила развитие продуктовой линейки на собственном сайте, запустила новые проекты онлайн-продаж страховых полисов через партнеров, реализовала новые проекты по продажам полисов страхования выезжающих за рубеж. Важное достижение прошлого года в онлайн-страховании путешественников – рост в два раза за год показателя индекса готовности рекомендовать компанию (NPS, net promoter score).

С 2015 г. на сайте компании можно пролонгировать полис ОСАГО в электронном виде. Клиенты, которые уже были застрахованы в «АльфаСтрахование» по ОСАГО, могут приобрести электронный полис

онлайн. Компания запустила в личном кабинете пользователя на сайте компании alfastrah.ru сервис – статус рассмотрения страхового события. Теперь владельцы автомобилей, застрахованных в «АльфаСтрахование» по каско, смогут отслеживать ход урегулирования в режиме онлайн.

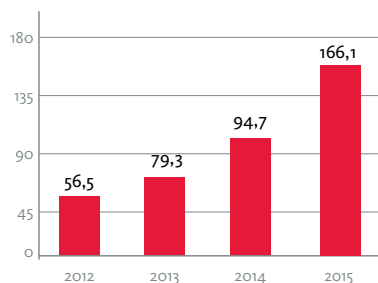
«АльфаСтрахование» стремится упростить взаимодействие клиента с компанией, сделать его максимально простым и прозрачным, интуитивно понятным. Для этого в 2015 г. было запущено мобильное приложение - АльфаСтрахование Mobile. Это первое сервисное мобильное приложение на страховом рынке, которое позволяет заявлять и урегулировать убытки по автокаска и для пассажиров.

И все это — без посещения офиса компании. Вы сможете бесплатно связываться со страховой даже из-за рубежа, а также использовать приложение как удобный справочник и место хранения всей необходимой информации.

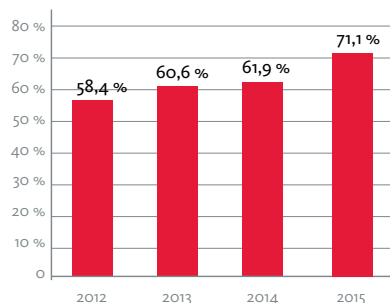
С помощью мобильного приложения клиент сможет отслеживать статус урегулирования страхового события по каско, а все приобретенные полисы хранятся в личном кабинете застрахованного.

Индексы роста 2015

Сборы Группы «АльфаСтрахование» по ОМС, млрд руб.



Доля сборов по ОМС в портфеле, %



Страховая медицинская компания «АльфаСтрахование-ОМС» более 20 лет отвечает за организацию и оказание доступной медицинской помощи населению, контролируя качество предоставляемых услуг и защищая права застрахованных. Компания - заслуженный лидер на федеральном рынке ОМС

В 2015 г. «АльфаСтрахование-ОМС» продолжила динамичный рост в сегменте ОМС: сборы компании увеличились на 75,4% до 166,1 млрд руб., доля рынка выросла до 10,8%. Компания заняла третье место в рейтинге компаний обязательного медицинского страхования. Бессрочная лицензия ОС № 0193-01 от 7 июня 2015 г. на осуществление обязательного медицинского страхования позволяет работать в 55 субъектах страны.

В 2015 г. рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») присвоило «АльфаСтрахование-ОМС» рейтинг А++, «Исключительно высокий уровень надежности и качества услуг». Эксперты агентства оценили качество и стабильность работы компании на исключительно высоком уровне.

«АльфаСтрахование-ОМС» занимает 5 место в Российской Федерации по числу застрахованных в системе ОМС. В 2015 г. было застраховано 715 тыс. человек, из них 292,7 тыс. — вновь застрахованные граждане, 422,3 тыс. клиентов сменили страховую компанию и выбрали «АльфаСтрахование-ОМС».

Всего численность клиентов, застрахованных по ОМС в «АльфаСтрахование», на конец 2015 г. составила 14,5 млн человек, включая застрахованных в ОАО МСК «Югория-Мед» и ООО СМК «АСКО-ЗАБОТА», присоединившихся к страховой группе «АльфаСтрахование» в декабре 2015 г. В 2015 г. Группа «АльфаСтрахование» приобрела 100% акций ОАО «Страховая медицинская компания «Югория-Мед» - одной из крупнейших региональных российских компаний на рынке ОМС. Теперь компания присутствует в 13 регионах России.

Защита интересов и прав застрахованных, включая организацию контроля качества медицинской помощи, мониторинг доступности медицинских услуг и изучение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи – немаловажный приоритет для «АльфаСтрахование-ОМС».

Мы уделяем большое внимание обращениям граждан, максимально подробно отвечая на каждое: в прошлом году было рассмотрено 2,8 млн обращений от застрахованных. В каждом из филиалов компании работает Служба защиты прав застрахованных, консультирующая граждан об особенностях организации медицинской помощи в системе ОМС в конкретном регионе. В 2015 г. досудебная защита прав застрахованных граждан была осуществлена в 554 случаях, в 13 случаях - судебная.

Ежемесячно «АльфаСтрахование-ОМС» проводит плановый контроль качества медицинской помощи, оказанной застрахованным гражданам. Экспертизу качества в 2015 г. проводили 1 212 врачей-специалистов различных медицинских специальностей, в том числе 52 эксперта с ученой степенью доктора медицинских наук и 163 кандидата медицинских наук.

Сотрудничество более чем с 1700 медицинскими организациями по всей России, оперативное предоставление услуг, ответственное отношение к работе, системный подход в обслуживании и высокое качество сервиса – все это обеспечивает постоянный приток новых клиентов.

В 2015 г. на сайте «АльфаСтрахование-ОМС» реализован и функционирует «Личный кабинет медицинской организации», где содержатся актуальные нормативные документы; аналитика, предоставленная отделами защиты прав застрахованных и медицинской экспертизы для медицинских организаций; форма обратной связи с сохранением истории вопросов и ответов для эффективного взаимодействия между медицинской организацией и «АльфаСтрахование-ОМС».

Мы активно работаем над доступностью страховых услуг, качеством их предоставления и удобством получения клиентами. Для решения этих задач существует смс-оповещение, телефонные звонки, почтовые уведомления. У компании более 400 региональных представительств, офисов и пунктов выдачи полисов.

Еще более доступным обязательное медицинское страхование помогает сделать выезд мобильных пунктов выдачи полисов в отдаленные сельские территории и на предприятия. Для ряда категорий граждан действует курьерская доставка полисов обязательного медицинского страхования на дом.

«АльфаСтрахование-ОМС» входит в состав Межрегионального Союза Медицинских Страховщиков (МСМС). Основная деятельность союза направлена на развитие медицинского страхования как составной части медико-социальной защиты граждан Российской Федерации.

Лимиты по перестрахованию «АльфаСтрахование»

Риски	Лимит		
Огневые риски для юридических лиц	€100 млн	\$125 млн	5 млрд руб.
Технические риски	€100 млн	\$125 млн	7 млрд руб.
Морской облигаторный договор перестрахования	€30 млн	€20 млн	
Ответственность	€12 млн	\$15 млн	900 млн руб.
Огневые риски для физических лиц	€8 млн	\$10 млн	400 млн руб.
Каско воздушного судна		\$10 млн	
ГО владельцев воздушных судов, авиаперевозчиков, аэропортов		\$75 млн	
ГО владельцев воздушных судов и авиаперевозчиков		\$550 млн	
Каско средств наземного транспорта			200 млн руб.
Несчастный случай		\$3,5 млн	175 млн руб.
Потеря имущества в результате прекращения права собственности			150 млн руб.
Страхование животных			600 млн руб.
Сельскохозяйственные риски урожая	stop loss		
Перевозки грузов военного и двойного назначения		\$50,6 млн	
Эксцедент убытка военных и сопутствующих рисков ГО		\$550 млн	
Военные риски каско воздушного судна		\$10 млн	

Группа «АльфаСтрахование» за время работы наладила долгосрочные деловые взаимоотношения с крупнейшими перестраховочными обществами мира и страховыми компаниями России. Сотрудничество осуществляется как напрямую, так и через международных брокеров Willis Towers Watson, Marsh Limited, AON Benfield и других брокеров

Зарубежные партнеры ОАО «АльфаСтрахование» по перестрахованию: Swiss Re, Hannover Re, SCOR, Munich Re, GenRe, Partner Re и другие крупнейшие страховые и перестраховочные компании, участники рынка Lloyd's of London.

В 2016 г. у «АльфаСтрахование» работают программы перестраховочной защиты:

— облигаторный договор перестрахования огневых рисков для юридических лиц с лимитом до €100 млн (\$125 млн или 7 млрд руб.) по каждому убытку;

— облигаторный договор перестрахования технических рисков на сумму до €100 млн (\$125 млн или 5 млрд руб.) по каждому убытку;

— морской облигаторный договор перестрахования до €30 млн по каждому убытку в отношении рисков грузоперевозок, страхования железнодорожного транспорта и страхования культурных ценностей и €2 млн для всех иных рисков, покрываемых договором;

— облигаторный договор перестрахования огневых рисков для физических лиц до 400 млн руб. (\$10 млн или €8 млн) по каждому убытку;

— облигаторный договор перестрахования рисков страхования ответственности до €12 млн (\$15 млн или 900 млн руб.) по каждому убытку;

— облигаторный договор перестрахования рисков каско воздушного судна в объеме до \$10 млн и рисков гражданской ответственности владельцев воздушных судов, авиаперевозчиков, рисков гражданской ответственности владельцев аэропортов в объеме до \$75 млн;

— облигаторный договор перестрахования рисков гражданской ответственности владельцев воздушных судов и авиаперевозчиков до \$550 млн по каждому убытку;

— катастрофический облигаторный договор перестрахования каско средств наземного транспорта до 200 млн руб. по каждому страховому событию;

— облигаторный договор перестрахования рисков несчастного случая до \$3,5 млн или 175 млн руб.;

— облигаторный договор перестрахования рисков потери имущества в результате прекращения права собственности на сумму до 150 млн руб. по каждому объекту страхования;

— облигаторный договор перестрахования рисков страхования животных на сумму до 600 млн руб. по каждому риску или событию;

— облигаторный договор перестрахования сельскохозяйственных рисков урожая на базе stop loss;

— пропорциональный квотный облигаторный договор перестрахования перевозок грузов военного и двойного назначения с лимитом до \$50,6 млн по каждому риску;

— облигаторная программа перестрахования эксцедента убытка военных и сопутствующих рисков гражданской ответственности с лимитом до \$550 млн;

— облигаторный договор перестрахования военных рисков каско воздушного судна с лимитом до \$10 млн.

«Альфа-Центр Здоровья» – федеральная сеть многопрофильных медицинских центров, созданная в 2009 г. и предоставляющая качественные медицинские услуги физическим лицам и корпоративным клиентам в 12 городах России: Москве, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге, Тюмени, Ростове-на-Дону, Кирове, Саратове, Самаре, Ярославле, Мурманске, Перми и Березняках



В 2015 г. сеть клиник показала прирост 17% в сложной операционной среде. Лучшие результаты у подразделений в Ростове-на-Дону, Нижнем Новгороде и Перми.

Каждая клиника сети «Альфа-Центр Здоровья» предлагает полный комплекс медицинской помощи для взрослых и детей: все виды клинических исследований, диагностику, профилактические осмотры, диспансеризацию и лечение более, чем по 60 направлениям. В каждой клинике существует детское отделение широкого профиля с полным спектром врачей, в том числе узкоспециализированных, и услугой вакцинации, а также взрослый стационар одного дня. С 2015 г. в московской клинике открыто отделение медицинской косметологии.

В конце 2014 г. управляющая компания «Медицина АльфаСтрахования» учла неблагоприятные изменения в экономике и, понимая потребности своих клиентов, запустила новый вид программ прямого прикрепления в виде конструктора, позволяющего потребителю создавать индивидуальный пакет услуг, не выходя за рамки своего бюджета.

Для корпоративных клиентов доступен широкий спектр оздоровительных программ, включающий наравне с традиционными инструментами добровольного медицинского страхования, новые для России форматы. В 2015 г. «Альфа-Центр Здоровья» вышла на рынок с уникальным продуктом

корпоративных программ «Well-Being», который позволяет работодателям заранее знать о развитии хронических заболеваний своих сотрудников и проводить оздоровительные мероприятия, а значит сокращать затраты на медицинское обслуживание персонала, повышая производительность труда и в долгосрочной перспективе – финансовую прибыль компании.

«Альфа-Центр Здоровья» - лидер производственной медицины в России. Клиника в г. Березняки – уникальный проект по организации многопрофильной медицинской помощи для действующего производства – ПАО «Уралкалий». «Медицина АльфаСтрахования» обеспечивает медицинской помощью более 20 тыс. сотрудников предприятия. На базе ПАО «Уралкалий» в 2015 г. была внедрена автоматизированная система медицинского предсменного осмотра, которая обеспечивает гарантированное обследование каждого сотрудника.

В 2015 г. было расширено сотрудничество с ОАО «Минерально-химическая компания «ЕвроХим» – крупнейшим в России производителем минеральных удобрений. Для компании создана уникальная программа динамического наблюдения сотрудников с хроническими заболеваниями, в рамках которой регулярно проводятся профилактические мероприятия, выявляющие у сотрудников факторы риска хронических заболеваний. Реализация

программы позволила «Альфа-Центр Здоровья» совместно с «АльфаСтрахование» разработать для предприятия «ЕвроХим» паспорт здоровья предприятия.

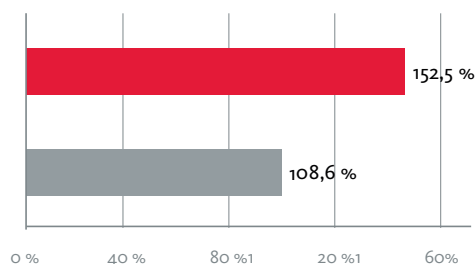
Один из приоритетов «Альфа-Центр Здоровья» - развитие и обучение медицинского персонала. В 2015 г. был сформирован корпоративный институт ведущих специалистов по различным направлениям медицины, которые участвуют в подборе новых сотрудников, оценке сложных клинических случаев, обучении врачей, а также экспертизе медицинской документации. Также была запущена программа обучения для среднего менеджмента – заведующих отделениями.

Врачи, работающие в сети клиник «Альфа-Центр Здоровья», – главный капитал компании. Отбор кандидатов производится с помощью тестов, разработанных компанией для всех врачебных специальностей на основе систем медицинского образования США и Великобритании.

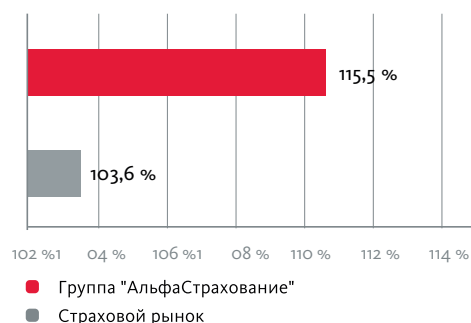
«Альфа-Центр Здоровья» регулярно проводит оценку работы врачебного персонала на соответствие медицинской помощи установленным стандартам и проверяет качество обслуживания клиентов на каждом этапе. Для оптимизации процесса с 2015 г. создана центральная система контроля качества, включающая проверку амбулаторных карт и оперативное реагирование на поступающие предложения от клиентов.

Индексы роста 2015

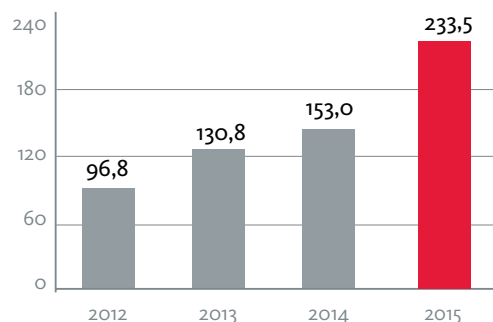
Все виды страхования (с ОМС)



Все виды страхования (кроме ОМС)



Сборы Группы «АльфаСтрахование», млрд руб.



За 2015 г. сборы Группы «АльфаСтрахование» на страховом рынке без обязательного медицинского страхования увеличились на 15,5% – до 67,4 млрд руб. (данные Центрального Банка). Доля «АльфаСтрахование» на рынке увеличилась на 0,7 п.п. и составила 6,6%. «АльфаСтрахование» укрепила позиции в пятерке лидеров страхового рынка

Сборы Группы с учетом ОМС выросли на 52,5%, составив 233,5 млрд руб. На рынке с учетом ОМС компания увеличила свою долю – с 6,5% до 9,1%. Компания улучшила свое положение на рынке и теперь занимает третье место среди крупнейших страховщиков страны.

В 2015 г. Группа «АльфаСтрахование» приобрела 100% акций ОАО «Страховая медицинская компания «Югория-Мед», осуществляющей деятельность по обязательному медицинскому страхованию в Ханты-Мансийском автономном округе — Югра, Тюменской области, республике Башкортостан и Омской области. Благодаря чему общее число регионов присутствия компании в сегменте ОМС выросло с 9 до 13.

Группа достигла значительного улучшения рентабельности, несмотря на непростую экономическую ситуацию, тяжелое состояние отрасли автострахования на фоне падения продаж новых автомобилей, и негативные тенденции в корпоративных видах страхования. Чистая прибыль ОАО «АльфаСтрахование» по РСБУ выросла за год в шесть раз – до 3,37 млрд руб. Совокупный доход Группы «АльфаСтрахование» за 2015 г. составил 2,89 млрд руб., годом ранее – 975 млн руб. Прибыль до налогообложения четырех бизнес-подразделений за 2015 г. составила 3,95 млрд руб., в 2014 г. – 1,036 млрд руб. В течение 2015 г. компания продолжила развитие продуктовой линейки на собственном сайте, запустила новые проекты онлайн-продаж страховых полисов на сайтах тревэл-агентств и авиакомпаний, реализовала новые проекты по продажам полисов страхования выезжающих за рубеж. За прошлый год реализован ряд значимых проектов, таких как:

- запуск АльфаСтрахование Mobile - первого сервисного мобильного приложения на страховом рынке, которое позволяет заявлять и урегулировать убытки без посещения офиса компании, бесплатно связываться со страховой даже из-за рубежа, а также является удобным справочником и хранителем необходимой для клиента информации;
- начало продаж E-ОСАГО на сайте alfastrah.ru, где реализована возможность пролонгации и продажи по всем розничным видам страхования;
- расширение функционала бесплатного мобильного приложения, позволяющего отслеживать характеристики вождения и состояние автомобиля в рамках программы «Очень умное каско». Теперь при помощи приложения водитель сможет узнать об эвакуации автомобиля, ударе, низком заряде аккумулятора;
- увеличение числа партнеров по страхованию ВЗР и путешественников на сайтах крупнейших авиакомпаний и тревэл-агентств;
- обновлены продукты AlfaSynopsis и AlfaUltraCare по международному медицинскому страхованию с покрытием широкого спектра заболеваний, включая онкологию, сердечно-сосудистые заболевания и трансплантологию.

В течение 2015 г. Компания продолжила развитие масштабного федерального проекта по улучшению качества обслуживания клиентов по автострахованию. В 2015 г. были открыты новые центры урегулирования убытков в Самаре и Санкт-Петербурге. Всего с 2013 г. такие центры были открыты в восьми городах. Результаты исследования индекса готовности рекомендовать компанию (NPS/net promoter score) демонстрируют, что клиенты «АльфаСтрахование» значительно

выше оценивают качество процесса урегулирования страховых случаев, чем клиенты других компаний.

Работа Группы «АльфаСтрахование» в 2015 г. отмечена рядом профессиональных наград и премий:

- руководители компании шестнадцатый год подряд вошли в ежегодный рейтинг «ТОП-1000 российских менеджеров»;
- «АльфаСтрахование» признана лучшей страховой компанией года в России по мнению журнала World Finance Media (Великобритания), выиграв престижный конкурс в мире финансов - World Finance 2015;
- «Эксперт РА» признал «АльфаСтрахование» лидером рынка страхования финансовых рисков, а также лидером страхования путешественников - «АльфаСтрахование» по итогам 2015 г. вошла в ТОП-1000 успешных российских поставщиков от B2B-Center;
- Компания заняла третье место в рейтинге успешных страховщиков юридических лиц за 2015 г. по версии портала Сравни.ру.

В 2015 г. Центральный Банк РФ включил ОАО «АльфаСтрахование» и ООО «АльфаСтрахование-Жизнь» в список системно значимых страховых.

В 2015 г. «Эксперт РА» присвоил «АльфаСтрахование-ОМС» максимальный рейтинг A++, «Исключительно высокий уровень надежности и качества услуг». Эксперты агентства оценили качество и стабильность работы компании на исключительно высоком уровне.

В 2015 г. «АльфаСтрахование» прошла сертификационный аудит системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

В 2015 г. «АльфаСтрахование» реализовала ряд крупных IT-проектов для повышения эффективности работы компании и улучшения качества обслуживания клиентов, развивая инфраструктуру по двум основным направлениям: повышение эффективности использования существующих технологий и внедрение новых автоматизированных решений, завершив задачи сформулированные в IT-стратегии 2008 г.



Компания перешла к активному использованию программного комплекса «Единое хранилище клиентской информации», обеспечившего формирование полного профиля каждого клиента компании. Информационная система предназначена для проверки клиентской информации в учетных системах компании, что позволит сократить издержки при поиске и сборе информации, упростить операционный учет. Также эти данные стали основой для работы введенного в строй первого сервисного мобильного клиентского приложения на страховом рынке – АльфаСтрахование Mobile.

Расширено применение системы online-тарификации страховых договоров iLog на базе платформы IBM ODM: внедрены тарификаторы для более 15 видов продуктов страхования, в том числе страхования выезжающих за рубеж, «Зеленой карты», страхования имущества юридических лиц.

Один из важных проектов 2015 г. - перевод сайта alfastrah.ru на новую технологическую платформу, что значительно помогло повысить доступность системы электронных продаж, повысить объемы и эффективность on-line канала.

Введена в строй новая front-end-система АльфаПолис для продажи договоров автокаско, ОСАГО и других розничных продуктов. К декабрю 2015 г. через АльфаПолис оформлялись более 95% договоров ОСАГО и около 80% договоров каско.

В рамках проекта автоматизации учета комиссионного вознаграждения разработана информационная система, автоматизирующая выпуск договоров с торговыми посредниками, расчет и формирование отчетов-актов вознаграждения. В Розничном блоке объем отчетов-актов, формируемых из системы, превысил 70%.

В подразделениях Департамента информационных технологий широко внедряются гибкие (agile) технологии управления разработкой ПО, что позволило увеличить эффективность создания нового функционала, максимально приблизить его возможности к требованиям бизнеса.

В будущем выигрывают те, кто обеспечивает высокий уровень сервиса для клиента уже сегодня. Мы, в «АльфаСтрахование», делаем страхование лучше, создавая решения позволяющие клиентам жить легко и уверенно, защитив себя от рисков



Компания фокусирует свое внимание на клиенте, понимая и предвосхищая его ожидания и потребности. Перед компанией стоит задача стать для клиента компанией первого выбора, предлагая лучший сервис по лучшей цене, оставаясь лидером по качеству сервиса во всей цепочке - от продажи до урегулирования страхового случая. Важной задачей для «АльфаСтрахование» является поиск оптимальных решений при коммуникации с клиентом.

«Сервис будущего в настоящем» - value proposition «АльфаСтрахование». Уже второй год подряд компания делает ставку на улучшение качества обслуживания клиентов как основу долгосрочной стратегии. В 2015 г. каждый бизнес-блок выработал новые стратегические задачи и цели, реализована масштабная рекламная кампания, направленная на поддержку нового VP и продукта, соответствующего высшему качеству сервиса, «Очень умное каско».

На данный момент более 24,8 млн частных клиентов и более 435 тыс. компаний доверяют «АльфаСтрахование». Сотрудники «АльфаСтрахование» осознают возложенную на них ответственность, миссию по защите интересов клиента, а также важность процессов взаимодействия с клиентами на всех этапах сотрудничества.

Фокус на потребностях клиента - основной принцип работы «АльфаСтрахование»: надежность, эффективное консультирование, удобство оформления, оперативное урегулирование страховых случаев, простота взаимодействия со страховой компанией – ключевые конкурентные преимущества. Это было подтверждено проведенным в 2015 г. исследованием лояльности клиентов – «АльфаСтрахование» находится на первом месте по показателю индекса готовности рекомендовать компанию (NPS, net promoter score).

Повышая качество обслуживания клиентов по автострахованию, компания в 2015 г. открыла два новых центра урегулирования убытков, в Саратове и Санкт-Петербурге. Всего, с 2013 г., такие центры были открыты уже в восьми городах:

в Екатеринбурге, Магнитогорске, Тюмени, Красноярске, Казани и Ростове-на-Дону.

Компания контролирует каждое взаимодействие сотрудников компании с клиентом, стремится поддерживать постоянную обратную связь, оперативно реагировать и разрешать возникающие вопросы, а также предоставлять всю необходимую информацию и поддержку на всех этапах урегулирования.

«АльфаСтрахование» стремится упростить взаимодействие клиента с компанией, сделать его максимально простым и прозрачным, интуитивно понятным. Для этого в 2015 г. было запущено мобильное приложение - АльфаСтрахование Mobile. Это первое сервисное мобильное приложение на страховом рынке, которое позволяет заявлять и урегулировать убытки без посещения офиса компании, бесплатно связываться со страховой даже из-за рубежа, а также является удобным справочником и хранителем всей необходимой для клиента информации.

Оперативное реагирование и решение возникающих вопросов осуществляет Федеральный контактный центр и Служба контроля качества сервиса. Количество звонков и обращений, принимаемых линиями ФКЦ ежегодно, превысило два миллиона в год, количество схем обслуживания клиентов превысило 450. Сотрудники Службы контроля качества сервиса работают с обращениями клиентов и занимаются мониторингом сообщений в социальных сетях и на форумах, с целью выявления сложностей, с которыми могут столкнуться клиенты компании, чтобы помочь их оперативно и эффективно решить.

Оперативная регистрация и обработка каждого заявления, анализ, последующее выявление проблем и запуск проектов, направленных на их разрешение, позволяют «АльфаСтрахование» постоянно улучшать качество сервиса, разрабатывать новые пути решения проблем, а значит, и соответствовать самым высоким ожиданиям клиентов.



Сильная команда – важная составляющая успеха. Кадровая политика «АльфаСтрахование» построена на формировании эффективной и инициативной команды, не только выполняющей задачи, но и реализующей собственные идеи по развитию бизнеса и укреплению лидерских позиций

В 2015 г. стремительный рост и развитие бизнеса «АльфаСтрахование» в текущих непростых экономических реалиях, вкупе с усиливающейся конкуренцией на страховом рынке, задали для кадровой политики вектор на усиление коллектива.

Компания активно применяет усовершенствованную систему кадрового аудита, разрабатывает современные программы обучения и развития сотрудников. Сотрудникам на всех этапах карьеры в компании создаются оптимальные условия для профессионального и личностного роста.

Кадровая политика компании направлена не только на выявление и удержание талантливых и эффективных сотрудников, но и на привлечение в команду лучших специалистов отрасли. Этому способствует сильная корпоративная культура, эффективная система мотивации и существующие условия для самореализации, саморазвития и карьерного роста.

Высокая квалификация команды и деловой авторитет команды «АльфаСтрахование» традиционно получают общественное признание. В 2015 г. топ-менеджмент уже традиционно занял шесть лидирующих позиций в ежегодном рейтинге «ТОП-1000 российских менеджеров» (совместном проекте Ассоциации Менеджеров России и Издательского Дома «Коммерсантъ»).

Социальная ответственность – не просто слова для компании, чья деятельность распространяется как минимум на 24 800 000 застрахованных нами россиян, работников более 400 000 компаний-клиентов и 8150 штатных сотрудников страховой группы «АльфаСтрахование». Мы заботимся о социальных задачах общества и персонале страховой группы, осуществляем проекты, затрагивающие интересы защиты максимально широкого круга людей и сотрудников компаний-клиентов, участвуем в благотворительных акциях и инициативах, поддерживаем проекты фондов и активность своих коллег



На протяжении многих лет компания принимает активное участие в инициативах фонда спасения тяжелобольных детей «Линия жизни» (партнер CAF в России): «Праздник жизни», «Красный нос – Доброе сердце», «Благотворительный Забег 5275», «Благотворительная лыжня 6250», «Чья-то жизнь – уже не мелочь!»

«АльфаСтрахование» также сотрудничает с фондом помощи детям «Детские домики», участвуя в ежегодной благотворительной акции «Чудо-Елка», поддерживает инклюзивный семейный благотворительный фестиваль GalaFest, организованный фондом «Галчонок», сотрудничает с фондом «Найди семью» – бессрочной акции по сбору финансовых средств для организации помощи приемным родителям в вопросах адаптации ребенка в семье и новом социуме. В 2015 г. «АльфаСтрахование» стала партнером всероссийского забега «Зеленый марафон» от Сбербанка в Красноярске, а также приняла участие в лыжном марафоне «Николов Перевоз», обеспечив страховую защитой всех участников мероприятия.

Волонтеры компании участвуют в социальных проектах по поддержке воспитанников детских домов и приютов, многодетных и малообеспеченных семей, детей-инвалидов, ветеранов Великой Отечественной войны, людей с ограниченными возможностями.

С 2015 г. действует проект «Здоровье персонала», его миссия – найти и распространять лучший опыт и инновационные HR-практики социально ответственного ведения бизнеса, повысить прозрачность и конкурентоспособность российских компаний, усилить качество практик управления здоровьем среди массовой аудитории и коллективов. Для этого компания организывает и проводит профессиональные конференции, собирая профессионалов рынка, демонстрирующих лучшие кейсы в области управления здоровьем сотрудников, проводит

большую программу информирования в средствах массовой информации и собственном издании AlfaHealth, распространяет собственные советы по управлению здоровьем массовой аудитории с помощью различных медиа-каналов. На данный момент в этот проект вовлечено более 1,8 млн человек и 250 директоров по управлению персоналом крупнейших российских компаний.

Социальная деятельность для компании – это и защита интересов сотрудников «АльфаСтрахование». У каждого есть все возможности для карьерного роста и профессионального развития. В компании работает корпоративный университет для обучения и развития персонала. На всех этапах карьеры сотрудники могут пройти необходимое обучение для повышения квалификации, регулярно проводятся обучающие семинары и тренинги по различным темам. Есть система дистанционного обучения персонала, которая позволяет получить узкоспециализированные навыки, необходимые для дальнейшего карьерного и профессионального роста, а также для личностного развития.

Для каждого подразделения «АльфаСтрахование» ежегодно устраивает внутренние конференции, где главные цели – поиск новых идей и глубокое погружение в текущее положение дел компании и подразделения.

Компания на постоянной основе проводит конференции с участием правления «АльфаСтрахование», в рамках которых сотрудники в регионах получают ответы по ключевым вопросам от руководства компании. Руководители всех филиалов и подразделений, правление компании встречаются на ежегодной конференции, где происходит обмен опытом и каждый может задать собственный вопрос, выработываются новые решения для задач, стоящих перед «АльфаСтрахование».



СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

8 800 333 0 999

www.alfastrah.ru