



**АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ**

СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ



Годовой отчет 2016



Обращение генерального директора	3	Авиационное страхование	17
Группа «АльфаСтрахование»	4	Страхование ответственности.....	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 и страхование от несчастных случаев.....	12	Развитие бизнеса	23
Добровольное медицинское страхование	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 2016 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 2016 г. составили 250,9 млрд руб., что на 7,5% больше, чем годом ранее; доля рынка компании составила 9,2%, превысив показатель 2015 г. на 0,1% п. п

Сборы без учета ОМС увеличились на 38,5% до 93,4 млрд руб. в 2016 г. против 67,4 млрд в 2015 г.; рыночная доля – на 1,3 п. п. до 7,9%. Компания занимает 4-е место среди 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 – 26,6%, автокаско – 7,4%, страхования от несчастного случая – 82,6%, на 34,4% – по страхованию имущества юридических лиц. Рост в сегменте ДМС составил 8,8%. Бизнес «АльфаСтрахование-Жизнь» увеличился на 130%. Группа третий год подряд сохраняет лидерство в онлайн-страховании среди всех российских страховщиков и четвертый год подряд занимает 2-е место среди страховщиков авиационных рисков.

В прошлом году был сделан еще один шаг в сторону улучшения качества сервиса и упрощения взаимодействия клиента со страховой компанией, мы обновили главную страницу сайта компании, сделали его еще удобнее для наших клиентов, продолжили работу над нашим мобильным приложением «АльфаСтрахование Mobile» – первым сервисным мобильным приложением на страховом рынке.

Работа Группы в 2016 г. была отмечена рядом профессиональных наград и премий. Выиграв престижный конкурс в области финансов в мире – World Finance 2016, «АльфаСтрахование» была признана лучшей страховой компанией года в России по мнению журнала World Finance Media (Великобритания).

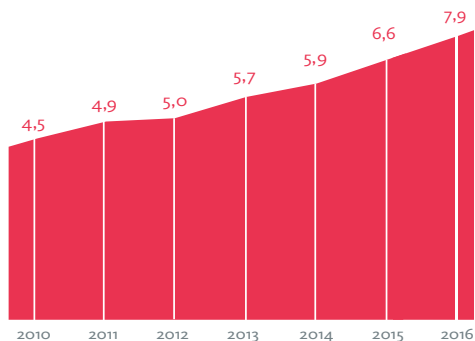
Компания стала лауреатом пятой ежегодной премии Travelers' Choice портала TripAdvisor в категории «Любимая страховая компания для путешественников», рейтинговое агентство «Эксперт РА» признало «АльфаСтрахование» лидером рынка страхования путешественников и банковских рисков, а международное онлайн-агентство путешествий Tripsta подтвердило статус лидера, назвав «АльфаСтрахование» компанией с самым высоким уровнем доверия среди российских путешественников. В 2016 г. приложение «АльфаСтрахование Mobile» заслуженно получило сразу три награды крупнейшего конкурса мобильных приложений в рунете – «Золотое приложение 2016».

2016-й 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. Мы и дальше продолжим совершенствовать качество нашей работы. Наша основная цель на 2017 г. – добиться еще большей эффективности, развивать бизнес и улучшить позиции на рынке.

С уважением,
Генеральный директор
«АльфаСтрахование»
Владимир Скворцов

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



Для Страховой группы «АльфаСтрахование» 2016 год 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 9,2% 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 2016 г. доля страхового рынка, контролируемая Группой, составила 9,2% при сборах в 250,9 млрд руб. Годом ранее соответствующие показатели составляли 9,1% и 233,5 млрд руб. Рост объемов страхования в сравнении с 2015 г. достигнут во всех ключевых для Группы сегментах рынка.

Сборы группы без ОМС в 2016 г. достигли 93,4 млрд руб., а доля рынка – 7,9%. В общей структуре страхового портфеля Группы «АльфаСтрахование» без ОМС по итогам 2016 г. наибольшую долю занимает страхование жизни (32,7%), каско (14,5%), ОСАГО (14,4%) и добровольное медицинское страхование (9,7%).

Собственные средства Группы «АльфаСтрахование» составляют более 11,8 млрд руб.

Совокупный доход Группы по МСФО в 2016 г. достиг 3,03 млрд руб. против 2,557 млрд руб. в 2015 г.

Международное агентство Fitch Ratings подтвердило рейтинг финансовой устойчивости страховщика «АльфаСтрахование» на уровне ВВ по международной шкале. 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 2016 г. «Эксперт РА» подтвердило «АльфаСтрахование-ОМС» максимальный рейтинг А++, «исключительно высокий уровень надежности и качества услуг», прогноз по рейтингу – «стабильный».

В 2016 г. компания заняла 168-е место в рейтинге крупнейших компаний страны, составленном РБК, вошла в рейтинг 600 крупнейших компаний страны России и пятерку лидеров в страховой отрасли от RAEX и ИД «Коммерсантъ».

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

Услугами Страховой группы «АльфаСтрахование» в настоящий момент пользуются более 23 млн частных клиентов.

Председатель Совета директоров:

Авен Петр Председатель Совета директоров AVH Holdings S.A., член Совета директоров АО «Альфа-Банк», председатель наблюдательного совета ПАО «Укрсоцбанк» (Украина) и наблюдательного совета Альфа-Банка (Украина)

Члены Совета директоров:

Баранов Андрей Независимый член Совета директоров

Марей Алексей Член Совета директоров, Главный управляющий директор, член Правления АО «Альфа-Банк»

Елинсон Андрей Директор по управлению активами СТФ

Назаров Владимир Директор Научно-исследовательского финансового института Минфина России

Каримов Ильдар Член Совета директоров АО «Альфа-Банк»

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

Катаева Елена Заместитель генерального директора ОАО «Газпром газораспределение»

Сысуев Олег Первый заместитель председателя Совета директоров АО «Альфа-Банк»

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



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 BB по международной шкале.



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



АССОЦИАЦИЯ
МЕНЕДЖЕРОВ

Руководители компании тринадцатый год подряд занимают лидирующие позиции в авторитетном ежегодном рейтинге «Топ-1000 российских менеджеров», совместном проекте Ассоциации менеджеров России и издательского дома «Коммерсантъ».



«АльфаСтрахование» вошла в Топ-1000 успешных поставщиков от B2B-Center, крупнейшей в России системы электронных торгов для корпоративных закупок.

В 2016 г. компании Группы «АльфаСтрахование» – ОАО «АльфаСтрахование» и ООО «АльфаСтрахование-Жизнь» – остаются в списке системно значимых страховых организаций Центрального банка РФ, сформированном в 2015 г.



«АльфаСтрахование» в третий раз и второй год подряд признана лучшей страховой компанией года в России по версии британского журнала World Finance.

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» признало «АльфаСтрахование» лидером рынка страхования путешественников и банковских рисков.

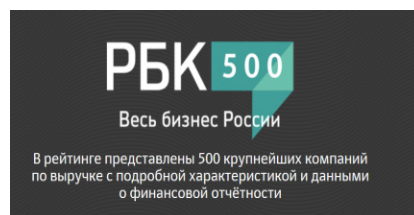
Международное онлайн-агентство путешествий Tripsta подтвердило статус лидера, назвав «АльфаСтрахование» компанией с самым высоким уровнем доверия среди российских путешественников.



Компания стала лауреатом пятой ежегодной премии Travelers' Choice портала TripAdvisor в категории «Любимая страховая компания для путешествий».

Приложение «АльфаСтрахование Mobile» заслуженно получило сразу три награды крупнейшего конкурса мобильных приложений в рунете – «Золотое приложение 2016».

За успешное развитие бизнеса в Сибири компания стала обладателем официального статуса «Надежный партнер», а также получила награду в конкурсе «Новосибирская марка» «за стабильность и профессионализм».



Компания заняла 168-е место в рейтинге крупнейших компаний страны, составленном РБК.

«АльфаСтрахование» вошла в рейтинг 600 крупнейших компаний страны России и пятерку лидеров в страховой отрасли от РАЕХ и ИД «Коммерсантъ».

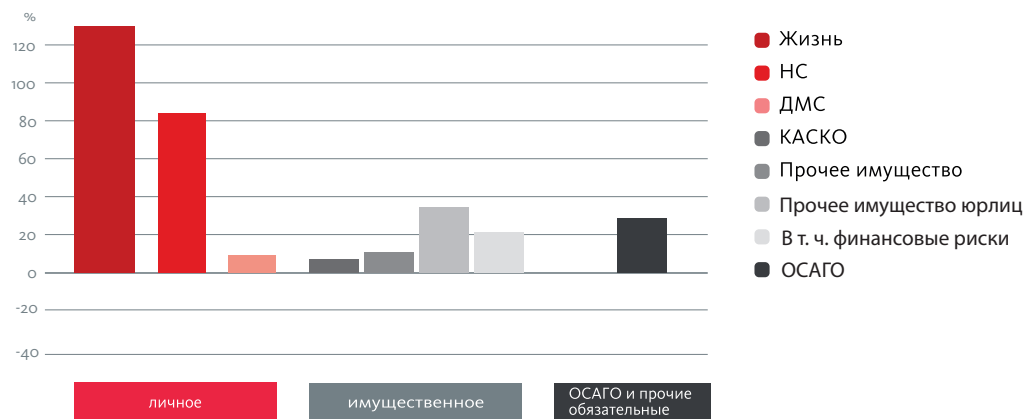
«АльфаСтрахование» заняла 3-е место в рейтинге успешных страховщиков юридических лиц за 2016 г. по версии портала «Сравни.ру».

сравни.ru

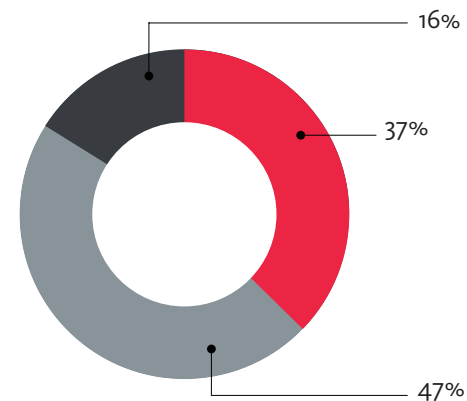
Динамика портфеля и рыночной доли компании «АльфаСтрахование» в сегментах страхового рынка (2013–2016 гг.)

Сегмент	Сборы, млн руб.				Динамика портфеля в 2016 г.	СТП, 2016 / 2013	Доля сегмента в портфеле (кроме ОМС) в 2016 г.	2015 г.		2016 г.	
	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.				доля рынка	место	доля рынка	место
Жизнь	10 756	10 027	13 273	30 523	130%	41,6%	32,7%	10,2%	3	14,1%	3
НС	1759	3002	3351	6120	82,6%	51,5%	6,6%	4,1%	5	5,5%	5
ДМС	6347	7510	8315	9050	8,8%	12,6%	9,7%	6,4%	5	6,7%	4
Каско	11 526	12 093	12 616	13 552	7,40%	5,5%	14,5%	6,7%	6	7,9%	6
Прочее имущество	11 151	16 964	15 435	16 979	10%	15%	18,2%	7,4%	4	7,2%	4
Ответственность + ОСОПО	2605	3080	3672	3595	-2,10%	11,3%	3,8%	7,8%	4	6,2%	7
ОСАГО	7166	5524	10 624	13 449	26,6%	23,3%	14,4%	4,9%	5	5,7%	5
Прочие обязательные	188	198	198	128	-12,2%	-12%	0,10%	0,7%	9	0,6%	11
Всего, кроме ОМС	51 498	58 398	67 431	93 396	38,5%	21,90%	100,00%	6,6%	5	7,9%	4
ОМС	79 338	94 684	166 095	157 544	-5,1%	25,7%	62,8%	10,8%	5	10,3%	5
Всего	130 837	153 082	233 526	250 939	7,5%	24,2%	100%	9,1%	3	9,2%	4

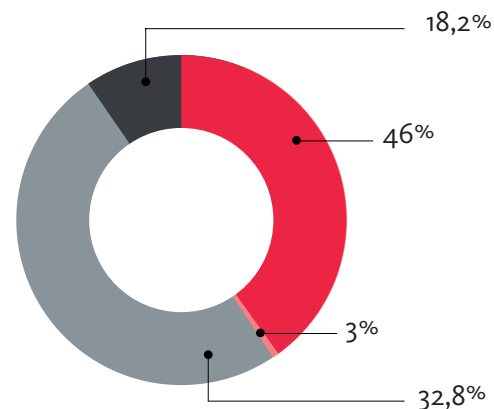
Индексы роста 2016



Динамика портфеля без ОМС



2015



2016

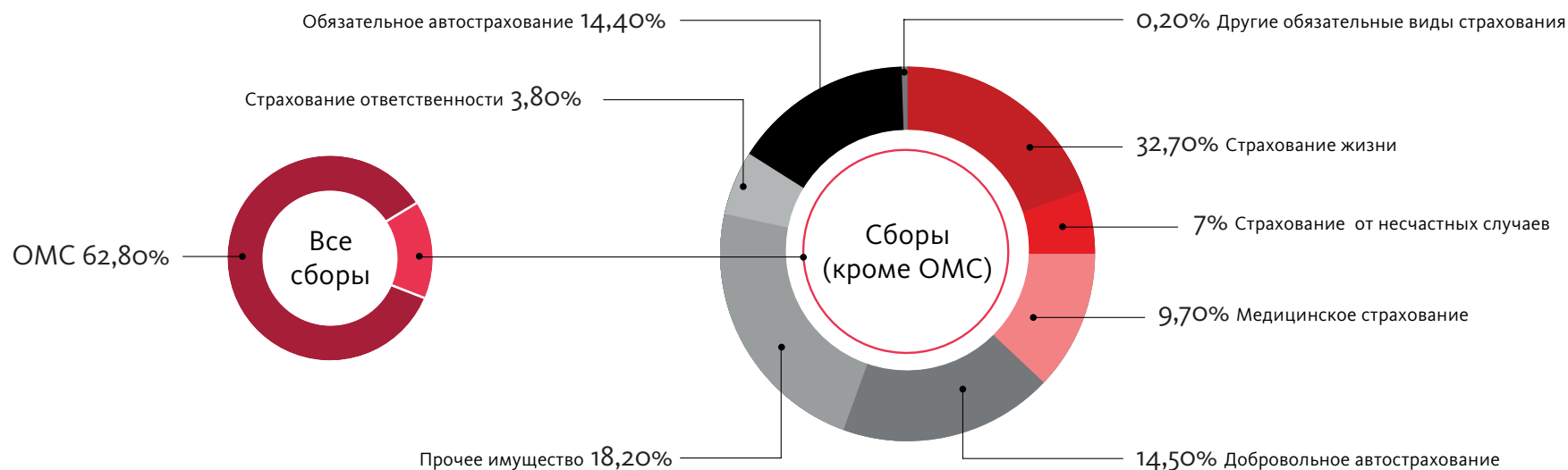


В 2016 г. Страховая группа «АльфаСтрахование» показала значительный рост премии. Сборы увеличились на 7,5% до 250,9 млрд руб. Доля компании на российском страховом рынке выросла и достигла 9,2%. Группа занимает 4-е место в рейтинге крупнейших страховых групп страны.

Сборы «АльфаСтрахование» в 2016 г. выросли на 38%, рыночная доля – с 6,6 до 7,9%, что позволило компании занять 4-е место по объему сборов среди всех страховщиков без учета ОМС.

Группа «АльфаСтрахование» активно увеличивает масштабы деятельности на рынке обязательного медицинского страхования. В 2016 г. сборы компании по данному виду составили 157,5 млрд руб., а доля рынка – 10,3%. 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.

Структура портфеля с ОМС



Рыночная доля «АльфаСтрахование» росла в большинстве сегментов. Наибольший прирост доли рынка за 2016 г. по сравнению с 2015 г. был зафиксирован в сегментах страхование жизни +130% (доля рынка – 14,1%), страхование от несчастного случая +82,6% (доля рынка – 5,5%), ОСАГО +26,6% (доля рынка – 5,7%), добровольное медицинское страхование +8,8% (доля рынка – 6,7%), каско +7,4% (доля рынка – 7,9%).

Хорошую динамику группа продемонстрировала на рынке автострахования. При сокращении всего рынка автокаско на 8,8% сборы «АльфаСтрахование» по автокаско увеличились на 7,4%. Занимаемая доля рынка выросла с 6,7% в 2015 г. до 7,9% в 2016 г.

Доли отдельных сегментов страхования в общем портфеле «АльфаСтрахование» без учета ОМС распределились следующим образом: страхование жизни (32,7%), автокаско (14,5%), ОСАГО (14,4%) и добровольное медицинское страхование (9,7%).

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



По итогам года «АльфаСтрахование» заняла 3-е место в рейтинге крупнейших страховщиков сегмента с долей рынка 14,1%. Общий объем сборов «АльфаСтрахование» в сегменте страхования жизни в 2016 г. составил 30,5 млрд руб., что на 130% больше результата 2015 г. Весь рынок в 2016 г. вырос на 66,3%.

В 2016 г. Группа «АльфаСтрахование» продолжила укрепление позиций в сегменте страхования от несчастных случаев. Объем премий по данному виду вырос за год на 82,6% до 6,1 млрд руб., доля рынка выросла с 4,1 до 5,5%. По итогам 2016 г. сборы «АльфаСтрахование-Жизнь» увеличились более чем в 2 раза. Достичь высокого показателя помогли расширение партнерской сети и запуск продаж в массовом сегменте.

За 2016 г. удалось вдвое увеличить количество банков-партнеров, которые продолжают развивать продажи продуктов инвестиционного и накопительного страхования жизни, среди них – Бинбанк, Промсвязьбанк, «Ак Барс Банк», банк «Восточный», Московский кредитный банк, Райффайзенбанк, Локо-Банк, «ОТП банк» и другие.

В 2016 г. состоялся запуск новых продуктов: «Forward Максимум» стал лидером продаж среди клиентов премиального сегмента Альфа-Банка, программа дает возможность получить инвестиционный доход от максимума роста стратегии. «Forward Ежегодный» запущен в Райффайзенбанке, позволяет клиентам получать доход ежегодно, не дожидаясь окончания действия договора.

В 2016 г. был сделан акцент на качество обучения продающих сотрудников, количество которых с начала года

увеличилось в 3 раза. Обновлены тренинги по продажам и по работе с возражениями с ориентацией под конкретный банковский сегмент, разработаны интерактивные курсы с уникальным контентом.

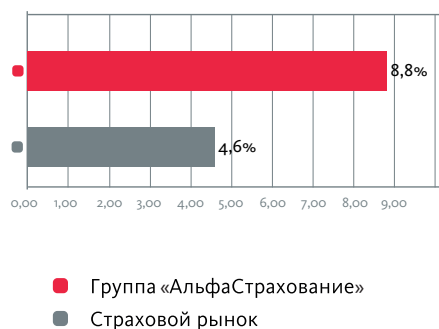
Также началось масштабирование инновационного портала @LifePoint на партнеров, среди которых Локо-Банк, финансовые консультанты и территориальные руководители Альфа-Банка.

Компания продолжила развивать клиентский сервис: реорганизован федеральный контактный центр «АльфаСтрахование-Жизнь», упрощаются процессы документооборота (переход от бумаги к цифровым технологиям). Расширились функции личного кабинета – новый дизайн и понятный интерфейс, возможность получения отчета по доходности и графика работы инвестиционной стратегии в удобной для клиента форме. Клиентам также стала доступна «Квалифицированная цифровая подпись», что значительно ускоряет процесс подачи заявления в страховую компанию. Для продающих сотрудников и менеджеров банков создана горячая линия поддержки продаж.

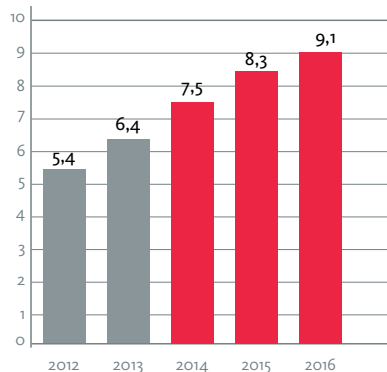
В 2016 г. Группа «АльфаСтрахование» продолжила развитие кредитного и рискованного страхования. По-прежнему основным каналом является банкострахование. Главным направлением работы стало развитие и масштабирование продаж на многочисленных действующих партнеров, увеличение потребительской ценности страховых продуктов за счет расширения страхового покрытия, ведется активная работа с новыми партнерами: Локо-Банком, Почта-банком и другими.

Индексы роста 2016

Медицинское страхование



Сборы Группы на рынке ДМС, млрд руб.



В 2016 г. «АльфаСтрахование» продолжила успешное развитие сегмента добровольного медицинского страхования. Активная работа в этом направлении обеспечивает устойчивый рост доли и сборов в сегменте

В 2016 г. сборы «АльфаСтрахование» в сегменте добровольного медицинского страхования увеличились на 8,8% и составили 9,1 млрд руб. при общем росте рынка лишь на 4,6%. Доля компании на рынке добровольного медицинского страхования увеличилась с 6,4% в 2015 г. до 6,7% в 2016 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.

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 HR 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.

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, «Санофи» и многие другие.

Компания реализует проект «HR Lab. – Лаборатория HR-инноваций» в партнерстве с бизнес-журналом «Harvard Business Review Россия», Ассоциацией менеджеров России и порталом HeadHunter с марта 2016 г. Проект ориентирован на HR-директоров, специалистов в области управления персоналом, собственников и генеральных директоров компании. Его главная задача – поиск и аккумуляция всех необходимых инструментов, компетенций и практик для успешной работы с персоналом в условиях турбулентного рынка. В прошлом году компания реализовала проект «Здоровье персонала», главная миссия которого – выявление и распространение лучшего опыта и инновационных HR-практик социально ответственного ведения бизнеса для повышения прозрачности и

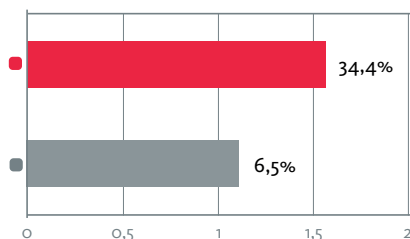
конкурентоспособности российских компаний. Проект содействует распространению практик управления здоровьем среди массовой аудитории: компания организовывала профессиональные конференции, где профессионалы рынка, демонстрирующие best cases в области управления здоровьем сотрудников, обменивались опытом, рассказывали об этих практиках и давали собственные советы по управлению с помощью различных медиаканалов и в собственном издании AlfaHealth. В проекте участвовало более 1,8 млн человек, 250 директоров по управлению персоналом крупнейших российских компаний.

По результатам 2016 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. В течение 2016 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.

Укреплению позиций Группы «АльфаСтрахование» в сегменте ДМС способствует собственная сеть многопрофильных высокотехнологичных медицинских клиник «Альфа – Центр здоровья» в 12 городах России.

Индексы роста 2016

Страхование имущества юридических лиц



- «АльфаСтрахование»
- Рынок

Страхование имущества физических и юридических лиц – один из наиболее приоритетных рынков для Группы «АльфаСтрахование». В 2016 г. сборы по данному направлению бизнеса заняли большую часть портфеля, достигнув 13,1% всех сборов

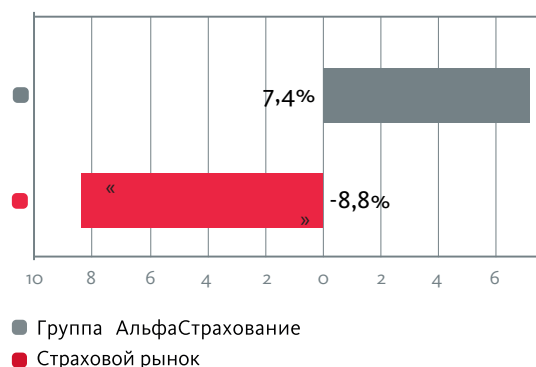
Компания продолжила активное наращивание портфеля по страхованию имущества физических лиц. Сборы в этом сегменте составили 5,9 млрд руб., а доля рынка, занимаемого «АльфаСтрахование», – 11,3%. Компания входит в пятерку лидеров по страхованию имущества физических лиц среди крупнейших страховщиков российского рынка по итогам 2016 г.

В 2016 г. сборы компании на рынке страхования имущества юридических лиц выросли на 34,4% и составили 8,5 млрд руб. Весь рынок за 2016 г. в данном сегменте вырос на 6,5%. Доля «АльфаСтрахование» в сегменте – 5,5%. Компания укрепила позиции в четверке крупнейших страховщиков сегмента.

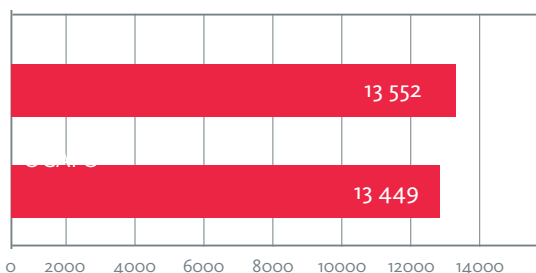
В 2016 г. компания продолжила развитие сети дистрибуции розничных коробочных продуктов по страхованию жилья, по защите банковских карт от мошенничества, страхованию гаджетов и комплексного страхования под названием «ВСЕ включено», объединяющего несколько видов страхования и предусматривающего защиту недвижимости, гражданской ответственности при ее эксплуатации, личных вещей, страхованию банковских карт от мошенничества, от несчастных случаев, расходов выезжающих за рубеж.

Индексы роста 2016

Моторное страхование



Доля сборов по автострахованию в портфеле «АльфаСтрахование», млн 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 «АльфаСтрахование» позволяют качественный сервис, забота о клиентах, профессиональная команда продавцов, выверенная андеррайтинговая и маркетинговая политика

В 2016 г. сборы «АльфаСтрахование» по автострахованию выросли на 7,4%, составив 13,6 млрд руб. на фоне падения рынка на 8,8%. В результате:

- 6-е место на рынке автокаско «АльфаСтрахование», где доля компании увеличилась за год с 6,7 до 7,9%;
- 5-е место в ОСАГО с долей в 5,7% всего рынка в 2016 г. и сборами в 13,4 млрд руб.;
- 2-е место на рынке «Зеленой карты» с 20,9% рынка и премией в 755 млн руб.

Результаты 2016 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.

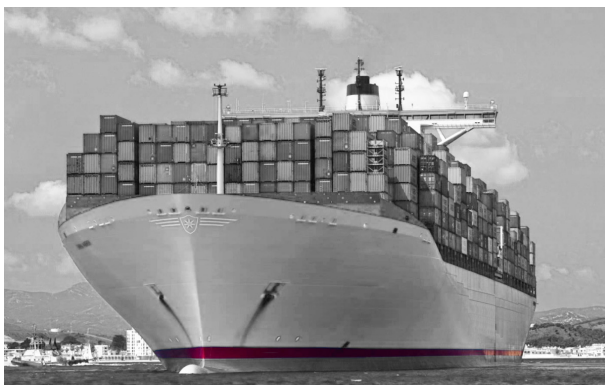
Крупнейшие партнеры «АльфаСтрахование» – дилерские холдинги «Рольф», Major, «Автомир», Genser, «ТрансТехСервис», «Независимость», «Авилон», «АвтоСпецЦентр», «Бизнес-кар», Inchcape, Favorit Motors, «Ключавто», «У Сервис+», «Модус», «Евросиб», «Аксель» и другие.

Компания «АльфаСтрахование» запустила продукт «Легкое каско» в рамках расширения программы лояльности к клиентам. Если страхователь не является виновником аварии, но виновник ДТП при этом

установлен, «АльфаСтрахование» отремонтирует автомобиль клиента у официального дилера или на станции технического обслуживания автомобилей. При незначительном повреждении по иной причине клиент может раз в год обратиться в страховую компанию, которая урегулирует убыток в пределах 5% от страховой суммы.

«АльфаСтрахование» запустила новый продукт добровольного страхования транспортных средств «Каско в десятку». Программа нацелена на опытных водителей, которые редко попадают в ДТП по своей вине. Купив полис за 9950 руб., они смогут получить выплаты в полном объеме в случае угона или при установлении виновника аварии. Урегулирование убытка производится в том числе когда полис у виновника ДТП отсутствует, является поддельным или принадлежит ушедшему с рынка страховщику. Получила активное развитие продуктовая линейка продаж на собственном сайте. Сейчас на сайте «АльфаСтрахование» можно пролонгировать полис ОСАГО, приобрести продукт с ограниченным покрытием для опытных водителей и классическое автокаско как для нового автомобиля, так и для автомобиля с пробегом.

Профессиональный андеррайтинг, опыт в разработке индивидуальных программ, квалифицированный сервис в области урегулирования убытков 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 2016 г. существенно нарастить портфель.

Клиенты «АльфаСтрахование» – крупнейшие игроки различных отраслей экономики: ООО «Торговый дом «Петелино», Группа компаний «Мираторг», Scopus Group, «Дакотранс», «Донской табак», «Логитерра», «Волготранс», «Самаратрансшипинг», «Палмали», Хатангский морской торговый порт, Группа компаний «Трансбункер», ПАО «Находкинская база активного морского рыболовства», «Донречфлот», ООО «Балтийский флот», ООО «Сигма Марин Технолоджис», флот Группы компаний «Содружество», ООО «Ярбункер», ООО «Росшипком» и другие.

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

Сборы «АльфаСтрахование» по защите транспортных рисков в 2016 г. составили 621,5 млн руб. В страховании морских рисков премия достигла 464,9 млн руб.

В 2016 г. был запущен сервис дистанционного страхования разовых грузоперевозок – «АльфаГруз-Онлайн», который позволяет клиенту оперативно получить страховой полис через сайт компании. Страхователем может выступить как собственник груза, так и перевозчик или экспедитор. Лимит ответственности по одному полису – 5 млн руб.

В компании успешно работает и используется в повседневной деятельности система оценки рисков (hull risk assessment), позволяющая проводить анализ технического состояния судов и оценку качества менеджмента застрахованного флота. Были подготовлены двуязычные правила по всем видам морского страхования.

Компания продолжает активно развивать сотрудничество с российскими и международными брокерами, в числе которых «АОН-Рус», «Виллис СНГ», «Марин Сервисез Групп», Marine Insurance Services SA, Kominsur Ltd., Страховое агентство «Наутилус», Greco JLT и другие.

«АльфаСтрахование», предоставив исчерпывающий комплект документов, возобновила аккредитацию в японском министерстве MLIT (Министерство земли, инфраструктуры, транспорта и туризма Японии), чтобы суда наших клиентов могли находиться в японских территориальных водах и заходить в японские порты.

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 2016 г. премия «АльфаСтрахование» в сегменте страхования воздушного транспорта, в том числе по авиакаско и ответственности перевозчиков, составила 2,19 млрд руб. Компания укрепила свои позиции на рынке среди крупнейших страховщиков авиационных рисков.

«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, «Информационные спутниковые системы имени академика М. Ф. Решетнёва», Ракетно-космическая корпорация «Энергия» им. С. П. Королева, ФГУП «Космическая связь», Государственная корпорация по космической деятельности «Роскосмос», Ракетно-космический центр «Прогресс», Авиационная холдинговая компания «Сухой», «Аэропорт Внуково», «Международный аэропорт Домодедово», Центр бизнес-авиации «Пулково-3», «Аэромар», авиакомпании «Аэрофлот», «Россия», «Победа», «Уральские Авиалинии», «Оренэйр», «Ямал», «Роял Флайт» (Royal Flight), «Северный ветер» (Nordwind), «Саратовские авиалинии», «Аврора», «Уральские авиалинии» и многие другие.

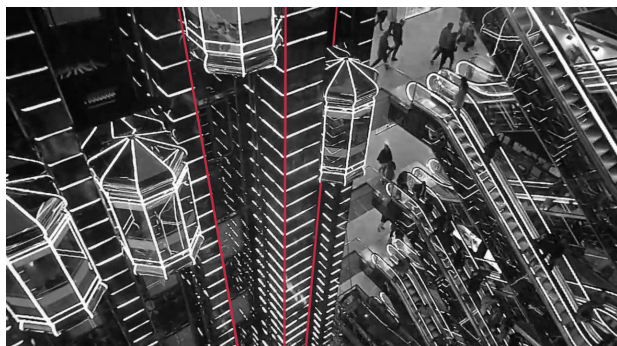
Наиболее значимым проектом по страхованию космических рисков в 2016 г. стал проект по страхованию рисков запуска ракеты-носителя «Союз-ФГ» и транспортного пилотируемого

корабля «Союз МС-03», а также стыковки транспортного пилотируемого корабля «Союз МС-03» с Международной космической станцией, организованного Государственной корпорацией по космической деятельности «Роскосмос». Цена контракта составила 98,5 млн руб., страховая сумма – 2,5 млрд руб.

В 2016 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 2016 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 исследователей авиационных происшествий, Объединенной национальной ассоциации деловой авиации.

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



В 2016 г. сборы «АльфаСтрахование» по страхованию ответственности составили 3,6 млрд руб. Доля рынка, занимаемая компанией, составила 6,2%.

В 2016 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.

Согласно требованиям статьи 13 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности», ответственность коллекторов должна быть застрахована в обязательном порядке с 1 января 2017 г. на сумму не менее 10 млн руб. Ранее страхование ответственности коллекторов было обязательным только для членов Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств, но с 1 января 2017 г. все подобные организации должны приобретать полис.

«АльфаСтрахование» подписала четыре коллективных договора страхования ответственности кадастровых инженеров с профильными ассоциациями и саморегулируемыми организациями.

Продажи в онлайн – стремительно развивающийся сегмент рынка, и лидерство в данном канале продаж – залог успеха в будущем. 2016 год стал для «АльфаСтрахование» знаковым, еще раз подтвердившим, что компания – настоящий лидер рынка онлайн-страхования.



Компания осуществляет продажи продуктов как для физических лиц, так и для юридических через собственный сайт alfastrah.ru, а также через сайты партнеров. В 2016 г. сборы через этот канал продаж выросли до 2,15 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.

В 2016 г. «АльфаСтрахование» запустила новый уникальный онлайн-сервис по страхованию грузов – «АльфаГруз-Онлайн». Теперь на сайте компании можно приобрести полис страхования груза «от всех рисков» при его перевозке по территории Таможенного союза. Застраховать груз смогут как собственники грузов – юридические лица и индивидуальные предприниматели, так и перевозчики и экспедиторы.

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

В течение 2016 г. компания продолжила развитие продуктовой линейки на собственном сайте. Разработаны новые проекты онлайн-продаж страховых полисов через партнеров, реализованы новые проекты по продажам полисов страхования выезжающих за рубеж. Важное достижение прошлого года в онлайн-страховании путешественников – рост показателя индекса готовности рекомендовать компанию (NPS, net promoter score).

На сайте компании можно приобрести еОСАГО. Клиенты, которые уже были застрахованы в «АльфаСтрахование» по ОСАГО, могут приобрести электронный полис онлайн. Теперь в личном кабинете пользователя на сайте компании alfastrah.ru клиенту не нужно постоянно вводить данные своей карты – она запоминается автоматически. Клиенты «АльфаСтрахование» по ОСАГО могут продлить полис из личного кабинета, а для новых клиентов разработан калькулятор. Также добавилось автозаполнение данных: если у клиента был ранее полис каско, то часть данных для полиса ОСАГО можно автоматически подтянуть, а не вводить заново.

«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» - первое сервисное приложение на страховом рынке. Позволяет бесплатно связываться со страховой даже из-за рубежа и является удобным справочником и

хранителем всей необходимой для клиента информации. Мы постоянно развиваем его, чтобы оно стало еще удобнее и полезнее.

В 2016 г. «АльфаСтрахование» обновила главную страницу сайта alfastrah.ru. Новая страница адаптирована под все популярные разрешения экранов, браузеры, а также под различные мобильные устройства. Добавилось контекстное выпадающее меню, с помощью которого пользователь может в один клик перейти в любой интересующий его раздел, блок «Мои полисы», инструментарий с основными сервисными функциями, позволяющими купить, активировать или продлить полис. Еще одна новация – кнопка SOS, которая, как и в мобильном приложении, помогает пользователю быстро получить необходимую информацию.

Страховая медицинская компания «АльфаСтрахование-ОМС» более 25 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 2016 г. «АльфаСтрахование-ОМС» продолжила динамичный рост в сегменте ОМС: сборы компании составили 157,5 млрд руб., доля рынка – 10,3%. Компания входит в пятерку крупнейших страховых компаний на рынке 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 2016 г. рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») подтвердило «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-е место в Российской Федерации по числу застрахованных в системе ОМС. В 2016 г. было застраховано 838 800 человек, из них 405 500 – вновь застрахованные граждане, 433 300 клиентов сменили страховую компанию и выбрали «АльфаСтрахование-ОМС». Всего численность клиентов, застрахованных по ОМС в «АльфаСтрахование», на конец 2016 г. составила 14,7 млн человек, включая застрахованных в ОАО «СМК «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 обязательного медицинского страхования. Общее число регионов присутствия компании в сегменте ОМС выросло с 9 до 13.

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: в прошлом году было рассмотрено 2,7 млн обращений от застрахованных.

В каждом из филиалов компании работает Служба защиты прав застрахованных, консультирующая граждан об особенностях организации медпомощи в системе ОМС в конкретном регионе. В 2016 г. досудебная защита прав застрахованных граждан была осуществлена в 862 случаях, в 37 случаях – судебная.

Ежемесячно «АльфаСтрахование-ОМС» проводит плановый контроль качества медпомощи застрахованным гражданам. Экспертизу качества в 2016 г. проводили 2147 врачей – специалистов различных медицинских специальностей, в том числе 96 экспертов с ученой степенью доктора медицинских наук и 406 кандидатов медицинских наук.

На сайте «АльфаСтрахование-ОМС» реализован и функционирует «Личный кабинет медицинской организации», в котором 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 существуют sms-

оповещение, телефонные звонки, почтовые уведомления. У группы 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» первой из страховщиков запустила мобильное приложение, доступное 14,5 млн застрахованных в компании по обязательному медицинскому страхованию. Приложение позволит клиентам «АльфаСтрахование-ОМС» в одно касание связаться с представителем страховой компании, всегда иметь под рукой данные из полиса ОМС, будет незаменимым источником необходимой информации о доступной бесплатной медицинской помощи и удобным справочником для каждого застрахованного в компании.

«АльфаСтрахование-ОМС» входит в состав Межрегионального союза медицинских страховщиков. Основная деятельность союза направлена на развитие медицинского страхования как составной части медико-социальной защиты граждан Российской Федерации.

Сотрудничество более чем с 1500 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.

За свою 25-летнюю историю успеха Группа «АльфаСтрахование» 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 «АльфаСтрахование» по перестрахованию:

- Swiss Re
- Hannover Re
- SCOR
- Munich Re
- GenRe
- Partner Re
- другие крупнейшие страховые и перестраховочные компании, участники рынка Lloyd's of London.

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

- облигаторный договор перестрахования огневых рисков для юридических лиц до €100 млн (или \$125 млн, или 7 млрд руб.) по каждому убытку;
- облигаторный договор перестрахования технических рисков до €100 млн (или \$125 млн, или 5 млрд руб.) по каждому убытку;
- морской облигаторный договор перестрахования эксцедента убытка до €30 млн по каждому убытку;
- облигаторный договор перестрахования огневых рисков для физических лиц до 400 млн руб. (или \$10 млн, или €8 млн) по каждому убытку;
- облигаторный договор перестрахования рисков страхования ответственности до 900 млн руб. (или \$15 млн, или €12 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 с лимитом 175 млн руб. (или \$3,5 млн) по каждому убытку или событию;

– облигаторный договор перестрахования сельскохозяйственных рисков урожая на базе Stop Loss;

– облигаторный договор перестрахования рисков страхования животных до 600 млн руб. по одному убытку, по каждому риску или событию;

– облигаторный договор перестрахования рисков потери имущества в результате прекращения права собственности (эксцедент сумм) до 30 млн руб. по каждому объекту страхования;

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

– облигаторный договор перестрахования рисков каско воздушного судна и рисков гражданской ответственности владельцев воздушных судов и авиаперевозчиков и рисков гражданской ответственности владельцев аэропортов;

– облигаторный договор перестрахования рисков каско воздушного судна, гражданской ответственности владельцев воздушных судов и авиаперевозчиков, рисков гражданской ответственности владельцев аэропортов, рисков НС членов экипажа (покрытие сверх \$2 млн и до \$34 млн) – перестрахование брутто-удержания;

– облигаторный договор перестрахования рисков гражданской ответственности владельцев воздушных судов и авиаперевозчиков (покрытие сверх \$75 млн и до \$550 млн);

– облигаторная программа перестрахования эксцедента убытка военных и сопутствующих рисков гражданской ответственности в соответствии с оговоркой AVN52E (сверх \$150 млн) до \$550 млн;

– облигаторный договор перестрахования военных рисков каско воздушного судна 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 Березниках



В 2016 г. сеть клиник показала прирост на 16,1% в сложной операционной среде. Лучшие результаты у подразделений в Екатеринбурге, Мурманске и Ростове-на-Дону.

Каждая клиника сети «Альфа – Центр здоровья» предлагает полный комплекс медицинской помощи для взрослых и детей: все виды клинических исследований, стоматологию в полном объеме, 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.

Управляющая компания «Медицина АльфаСтрахования» учитывает неблагоприятные изменения в экономике и, понимая потребности своих клиентов, предлагает специальный вид программ прямого прикрепления в виде конструктора, который позволяет 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. «Альфа – Центр здоровья» предлагает своим клиентам уникальный продукт 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. Березники – уникальный проект по организации многопрофильной медицинской помощи для действующего производства – ПАО «Уралкалий». «Медицина АльфаСтрахования» обеспечивает медицинской помощью более 20 000 сотрудников предприятия. На базе ПАО «Уралкалий» была внедрена автоматизированная система медицинского предсменного осмотра, которая обеспечивает гарантированное обследование каждого сотрудника.

Для компании ОАО «Минерально-химическая компания «ЕвроХим», крупнейшего в России производителя минеральных удобрений, 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.

В 2016 г. был открыт здравпункт для ПАО «Мурманский морской торговый порт» в г. Мурманске. На базе здравпункта сотрудники проходят предрейсовый и послерейсовый осмотры и получают

доврачебную медицинскую помощь. Один из приоритетов «Альфа – Центр здоровья» – развитие и обучение медицинского персонала. В компании действует 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 действует центральная система контроля качества, включающая проверку амбулаторных карт и оперативное реагирование на поступающие предложения от клиентов.

За 2016 г. сборы Группы «АльфаСтрахование» на страховом рынке без обязательного медицинского страхования увеличились на 38,5% до 93,4 млрд руб. (данные Центрального банка). Доля «АльфаСтрахование» на рынке увеличилась на 1,3 п. п. и составила 7,9%. «АльфаСтрахование» укрепила позиции в пятерке лидеров страхового рынка

Сборы Группы с учетом ОМС выросли на 7,5%, составив 250,9 млрд руб. На рынке с учетом ОМС компания увеличила свою долю с 9,1 до 9,2%. Компания укрепила свое положение на рынке и теперь занимает 4-е место среди крупнейших страховщиков страны.

В 2015 г. Группа «АльфаСтрахование» приобрела 100% акций ОАО «Страховая медицинская компания «Югория-Мед», осуществляющего 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 на фоне сложной экономической ситуации в стране.

Чистая прибыль ОАО «АльфаСтрахование» по РСБУ выросла за год с 3,368 млрд до 3,574 млрд руб. Совокупный доход Группы «АльфаСтрахование» по МСФО за 2016 г. достиг 3,03 млрд руб. против 2,557 млрд руб. годом ранее.

В течение 2016 г. компания продолжила развитие продуктовой линейки на собственном сайте, запустила новые проекты онлайн-продаж страховых полисов на сайтах онлайн-трэвел агентств и авиакомпаний, реализовала новые проекты по продажам полисов страхования выезжающих за рубеж. За прошлый год реализованы ряд значимых проектов.

– «АльфаСтрахование» стала партнером московского детского образовательного парка «Кидзания» и разработала несколько тематических зон.

– «АльфаСтрахование» запустила проект «HR Lab. – Лаборатория HR-инноваций», ориентированную на HR-директоров, специалистов в области управления персоналом, собственников и генеральных директоров компании.

– «АльфаСтрахование» запустила новую программу «Каско в десятку». Программа нацелена на опытных водителей, которые редко попадают в ДТП по своей вине.

– Еще один новый продукт добровольного страхования транспортных средств – «Легкое каско». Программа нацелена на опытных водителей, которые редко становятся виновниками ДТП.

– «АльфаСтрахование» обновила программы защиты путешествующих. Теперь застраховаться от отмены поездки смогут клиенты туристических компаний, а также самостоятельные путешественники.

– «АльфаСтрахование-ОМС» первой из страховщиков запустила мобильное приложение, доступное 14,5 млн застрахованных в компании по обязательному медицинскому страхованию. Приложение позволяет в одно касание связаться с представителем страховой компании, всегда иметь под рукой данные из полиса ОМС, будет незаменимым источником необходимой информации о доступной бесплатной медицинской помощи и удобным справочником для каждого застрахованного в компании.

– «РСХБ-страхование» и «АльфаСтрахование» запустили первый на российском рынке продукт по страхованию жилья.

– Страховая компания «АльфаСтрахование-Жизнь» и банк «Глобэкс» (Группа Внешэкономбанка) запустили продажи трех новых программ защиты жизни и финансовых интересов клиентов банка: «Капитал в плюс», Forward и «АльфаЗдоровье». Новые программы позволяют не только инвестировать с высокой доходностью без риска потери вложений, получая ежегодную прибыль, но и следить за своим здоровьем.

– «АльфаСтрахование» запустила программу страхования коллекторов за причинение убытков должнику при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности. Обязательным данный вид страхования стал только с 1 января 2017 г., ранее страхование ответственности коллекторов было обязательным только для членов Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств, но с 1 января 2017 г. все подобные организации должны приобретать полис.

– В «АльфаСтрахование» стартовала программа лояльности «АльфаБаллы» для клиентов. Теперь клиенты смогут сэкономить на страховании.

– Начало продаж е-ОСАГО на сайте alfastrah.ru, где реализована возможность пролонгации и продажи по всем розничным видам страхования.

– Увеличение числа партнеров и новых клиентов по ДМС, страхованию ВЗР и путешественников на сайтах крупнейших онлайн-трэвел агентств и авиакомпаний

В 2016 г. компания «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

Одной из стратегических задач компании является повышение доступности информационных систем, связанных с обслуживанием клиентов. В 2016 г. были достигнуты высокие результаты в этом направлении: время недоступности сайта alfastrah.ru, системы розничных продаж «АльфаПолис» и системы урегулирования розничных убытков SAP FSCM составляет менее 0,5%.

Компания перешла к активному использованию программного комплекса SAS класса Customer Base Management (CBM), позволившего на основе статистического анализа данных о клиентах компании сформировать стратегию перекрестных продаж различных розничных продуктов. Информационная система будет использована как платформа построения скоринга при продаже продуктов розницы, а также для формирования наилучшего предложения клиенту компании.

Расширено применение системы автоматизации принятия решений iLog на базе платформы IBM ODM: она не только используется в качестве системы тарификации для широкого круга страховых продуктов, но и применяется для онлайн-расчетов комиссионного вознаграждения, а также как подсистема выявления ограничений при продаже добровольных видов страхования.

Один из важных проектов 2016 г. – реализация на сайте alfastrah.ru нового интерфейса продаж договоров страхования выезжающих за рубеж, а также системы продажи полисов ОСАГО в виде электронного документа (e-ОСАГО). Эти и многие другие изменения позволили существенно увеличить объемы продаж в онлайн-канале.

В 2016 г. продолжено развитие front-end системы «АльфаПолис», в которой реализовано большинство розничных продуктов. К декабрю 2016 г. через нее оформлялось 100% договоров ОСАГО и около 96% договоров каско. Расширен сервисный функционал системы, который помогает около 14 000 пользователей системы – торговых представителей партнеров «АльфаСтрахование» осуществлять продажи розничных продуктов.

Крупным проектом 2016 г. стало внедрение системы электронного документооборота на основе платформы OpenText совместно с модулем сканирования Kofax. Система прошла этап опытно-промышленной эксплуатации и готова к развертыванию по всей региональной сети. Она станет основой для цифровой трансформации компании и должна повысить ее операционную эффективность.

В компании стартовал процесс широкого внедрения гибких (agile) технологий разработки и внедрения информационных систем в интересах бизнеса. Сформированы и начали работу 13 команд, функционирующие на основе agile. Это позволит увеличить эффективность работы команд, сократить время внедрения нового функционала и, соответственно, повысить эффективность бизнеса.

**В будущем выигрывают те, кто обеспечивает высокий уровень сервиса для клиента уже сегодня.
Мы делаем страхование лучше, создавая решения, позволяющие клиентам жить легко и уверенно**

Более 23 млн частных клиентов доверяют «АльфаСтрахование». Сотрудники компании осознают возложенную на них ответственность, миссию по защите интересов клиента, а также важность процессов взаимодействия с клиентами на всех этапах сотрудничества.

В 2016 г. была сформулирована миссия компании. И это не просто слова, это часть нашей жизни. Специально для наших клиентов мы разрабатываем исключительные новые продукты, которые отвечают всем требованиям потребителей сервиса.

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 по 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». В 2016 г. была реализована масштабная рекламная кампания «Сделай выбор! – получи шанс выиграть автомобиль Tesla».

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 проведенными в 2016 г. исследованиями лояльности клиентов – «АльфаСтрахование» находится на 1-м месте по показателю индекса лояльности клиентов (NPS, net promoter score).

Компания постоянно работает над качеством обслуживания клиентов, делая общение с «АльфаСтрахование» понятным

и удобным. Для упрощения урегулирования убытков по автострахованию с 2013 г. открыты центры урегулирования убытков в восьми городах: Саратове, Санкт-Петербурге, 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 и во всех удобных клиенту каналах.

С 2015 г. работает «АльфаСтрахование Mobile» – 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. С момента запуска приложение скачали более 160 000 раз.

Оперативное реагирование и решение возникающих вопросов осуществляют Федеральный контактный центр (ФКЦ) и Служба контроля качества сервиса, оказывая всю необходимую поддержку клиентам. Количество звонков и обращений, принимаемых линиями ФКЦ, превысило 2 млн 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.

Наш бизнес в цифрах

Каждую минуту в «АльфаСтрахование»:

- продается 13 полисов страхования пассажиров;
- продается 1 полис ВЗР онлайн;
- продается 4 полиса ОСАГО в том числе 1 e-ОСАГО;
- операторы ФКЦ отвечают на 5 звонков клиентов.

Каждый день:

- мы урегулируем более 700 страховых случаев наших розничных клиентов по автострахованию и имуществу физлиц;
- обрабатываем почти 2500 обращений от клиентов по добровольному и обязательному медицинскому страхованию;
- 110 наших клиентов ломают смартфоны, ноутбуки, планшеты;
- происходит более 600 скачиваний мобильного приложения «АльфаСтрахование».

Каждую неделю:

- клиники «Альфа – Центр здоровья» в 12 городах страны принимают более 22 000 пациентов;
- наши клиенты нажимают кнопку SOS в мобильном приложении 5100 раз.

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 2016 г. стремительный рост и развитие бизнеса «АльфаСтрахование» в непростых экономических реалиях, а также усиливающаяся конкуренция на страховом рынке задали для кадровой политики вектор на усиление коллектива. Ведь в компании на конец 2016 г. работало 8150 человек.

Компания активно применяет усовершенствованную систему кадрового аудита, разрабатывает современные программы обучения и развития сотрудников: для них на всех этапах карьеры созданы оптимальные условия для профессионального и личного роста.

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

Высокая квалификация и деловой авторитет команды «АльфаСтрахование» традиционно получают общественное признание. В 2016 г. топ-менеджмент уже традиционно занял лидирующие позиции в ежегодном рейтинге «Топ-1000 российских менеджеров» (совместный проект Ассоциации менеджеров России и издательского дома «Коммерсантъ») сразу в шести номинациях.

Социальная ответственность – не просто слова для компании, деятельность которой распространяется как минимум на 23 млн застрахованных клиентов и 8150 штатных сотрудников Страховой группы «АльфаСтрахование». Мы решаем социальные задачи общества и персонала 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 САФ 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» в рамках бессрочной акции по сбору финансовых средств для организации помощи приемным родителям в вопросах адаптации ребенка в семье и новом социуме. В 2016 г. «АльфаСтрахование» приняла участие в лыжном марафоне «Николов Перевоз», обеспечив страховую защиту всех участников мероприятия.

«АльфаСтрахование», много лет сотрудничающая с фондом «Линия жизни», который выступил инициатором данного взаимодействия, защитит встречи, организованные социальным проектом Meet For Charity в пользу благотворительного фонда. Meet For Charity – это уникальный социальный проект: благотворительный аукцион, где в качестве лотов благотворители могут приобрести участие во встрече с интересными, креативными и успешными людьми. Вырученные средства отправляются на лечение подопечных российских фондов и различные благотворительные программы. «АльфаСтрахование» выступит в роли страховщика участников встреч с момента покупки лота и до перечисления денег благотворителем на счет фонда.

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. 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 личного развития.

Компания на постоянной основе проводит конференции с участием правления «АльфаСтрахование», в рамках которых сотрудники в регионах получают ответы по ключевым вопросам от руководства компании.

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

Руководители всех филиалов и подразделений, правление компании встречаются на ежегодной конференции, где происходит обмен опытом и каждый может задать собственный вопрос, выработаются новые решения для задач, стоящих перед «АльфаСтрахование».

Блок «Медицина» группы «АльфаСтрахование» продолжает активную работу по совершенствованию системы управления человеческими ресурсами. Проект «HR Lab. – Лаборатория HR-инноваций» от «АльфаСтрахование» в партнерстве с бизнес-журналом «Harvard Business Review Россия» и порталом HeadHunter стартовал в марте 2016 г. Проект объединяет HR-директоров, экспертов в области управления персоналом, акционеров и руководителей компании. Задача проекта – поиск и аккумуляция нового инструментария и компетенций, практик и успешных кейсов, обмена опытом для последующей успешной реализации в работе с персоналом в условиях турбулентного рынка.



СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ

8 800 333 0 999

www.alfastrah.ru