



ЗНАК КАЧЕСТВА

**Отчет о присвоении оценки качества
«Знак качества»**

ООО «СК «СОГЛАСИЕ»

МОСКВА, 21 ИЮЛЯ 2020

БизнесДром

127422, Москва

Тимирязевская 8к1

+7 495 005 32 71

info@bizdrom.com

bizdrom.com

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	2
ОЦЕНОЧНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ	3
Источники информации	4
Краткая информация о Компании	5
Сводная таблица блоков факторов	7
РАЗДЕЛ I. РЕПУТАЦИЯ, КОНКУРЕНТНЫЕ ПОЗИЦИИ, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ КОМПАНИИ, ПОЛИТИКА РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ	12
РАЗДЕЛ II. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ И КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ И КОНТРАГЕНТАМИ	16
РАЗДЕЛ III. ФИНАНСОВАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ/НАДЕЖНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ	20
РАЗДЕЛ IV. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ, СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ	22
РАЗДЕЛ V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (НА ОСНОВЕ ПРОВЕРОК «ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ»)	26
Оценка телефонного взаимодействия	28
Оценка обслуживания в офисе	28
Общее субъективное мнение тайного покупателя о качестве обслуживания в организации .	29
РАЗДЕЛ VI. ПРЕТЕНЗИИ И САНКЦИИ СО СТОРОНЫ РЕГУЛИРУЮЩИХ ОРГАНОВ	30

ОЦЕНОЧНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По итогам проведенного анализа
в рамках оценки «ЗНАК КАЧЕСТВА»

ООО «СК «СОГЛАСИЕ»
присвоен уровень

A1

**наивысший уровень
качества услуг**

Источники информации

В рамках анализа были использованы следующие источники информации:

1. Отчетность компании и анкета
2. Регламентация процессов (управление рисками, взаимодействия с клиентами, защиты прав потребителей и т.д.)
3. Сайт Компании и официальные группы/страницы в социальных сетях
4. Сайт Центрального банка РФ www.cbr.ru, сайты регулирующих и надзорных органов.
5. Картотека дел Арбитражного суда;
6. Отчеты кредитных рейтинговых агентств
7. Открытые источники информации, в т.ч. информационные порталы электронных СМИ, ведущих деловых газет и журналов.
8. Иные документы, предоставленные компанией
9. Результаты контрольных закупок «тайных покупателей»
10. Отзывы на форумах и в «народных рейтингах»

Краткая информация о Компании

Сокращенное наименование	ООО СК «Согласие»
Юридический адрес	129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42
Год создания Банка	1993
Лицензии	СИ № 1307 от 25.05.2015 СЛ №1307 от 25.05.2015 ОС №1307-03 от 25.05.2015 ОС №1307-04 от 25.05.2015 ОС №1307-05 от 25.05.2015 ПС №1307 от 25.05.2015
Рейтинги	«ruBBB+» от Эксперт РА, подтвержден 29.05.2020

ООО «СК «Согласие» – крупная универсальная страховая компания, которая на протяжении 27 лет работает на рынке. «Согласие» специализируется на 26 различных видах страховой деятельности и предлагает широкий спектр услуг по страхованию имущества, страхованию ответственности, личному страхованию и перестрахованию, является участником мирового рынка перестрахования. Компания входит в единую страховую группу с ООО «Согласие-Вита».

Региональная сеть компании насчитывает более 350 структурных подразделений во всех регионах России, в том числе 57 филиалов. Клиентами являются более 1,7 млн физических и свыше 60 тысяч юридических лиц.

По итогам 2019 года компания заняла 13 место в общем ранкинге российских страховщиков, собрав почти 33 млрд рублей страховых премий. В страховом портфеле наибольшую долю занимает имущественное страхование (61%), в этом сегменте компания занимает 7 строчку ранкинга (по итогам 2019 года). «Согласие» входит в ТОП-5 страховщиков, занимающихся агрострахованием, ТОП-10 страховщиков по сборам ОСАГО. В 2020 году компания активно начала реализовывать свои продукты и услуги онлайн: мобильное приложение и сайт компании позволяют оформлять полисы е-ОСАГО, страхования от

несчастливого случая, имущества, автокаско. В первом квартале 2020 года, компания заняла 12 строчку в общем рейтинге страховщиков.

СК «Согласие» член отраслевых объединений и пулов: Всероссийский союз страховщиков (ВСС), Российский союз автостраховщиков (РСА), Национальный союз страховщиков ответственности (НССО), Национальный союз агростраховщиков (НСА), Межрегиональный союз медицинских страховщиков, Российская ассоциация авиационных и космических страховщиков (РААКС), Ассоциация страховщиков топливно-энергетического комплекса РФ (АСТЭК) Российский страховой ядерный пул и многих других. Головной офис располагается в Москве.

Таблица 1. Динамика изменения позиции компании в рейтинге страховых компаний по объему собранных страховых премий по имущественному страхованию

Год	Место ООО «СК «СОГЛАСИЕ» в рейтинге
2019	7
2018	8
2017	8
2016	8
2015	7

Источник: БизнесДром по данным ЦБ РФ

Таблица 2. Динамика изменения позиции компании в рейтинге страховых компаний по объему собранных страховых премий

Год	Место ООО «СК «СОГЛАСИЕ» в рейтинге
2019	13
2018	13
2017	11
2016	10
2015	9

Источник: БизнесДром по данным ЦБ РФ

Сводная таблица блоков факторов

	Блок №1 Репутация, конкурентные позиции, доступность услуг компании, политика работы с претензиями	Вес %	
		25	
		Балл	Итоговый балл
1.1.	История и репутация Компании, менеджмента и собственников	99	59
1.2.	Доступность услуг компании и география деятельности	30	25
1.3.	Конкурентная позиция, размерный фактор	25	20
1.4.	Урегулирование, претензии, судебные иски и разбирательства	44	37
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ	198	141
	Блок № 2. Раскрытие информации и коммуникации с клиентами и контрагентами	Вес %	
		23	
		Балл	Итоговый балл
2.1.	Транспарентность и раскрытие информации на сайте	145	126
2.2.	Внешние коммуникации	37	32
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ	182	158
	Блок № 3. Финансовый анализ и рейтинги	Вес %	
		12	
		Балл	Итоговый балл
3.1.	Финансовый анализ	62	52
3.2.	Наличие рейтингов РА и их уровень	33	33
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ	95	85

	Блок №4 Управление и риск-менеджмент	Вес %	
		7	
		Балл	Итоговый балл
4.1.	Кредитные риски	7	6
4.2.	Страховые риски	8	7
4.3.	Рыночные риски	2	2
4.4.	Процентные риски	1	1
4.5.	Фондовые риски	2	1
4.6.	Валютные риски	2	1
4.7.	Риски ликвидности	2	2
4.8.	Операционный риск	15	12
4.9.	Риск-менеджмент	6	5
4.10.	Бизнес-процессы	7	7
4.11.	Оценка Стратегии развития (структуры и качества)	7	7
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ	59	49
	Блок № 5 Тайные проверки	Вес %	
		24	
		Балл	Итоговый балл
5.1.	Оценка телефонного взаимодействия	36	29
5.2.	Оценка обслуживания в офисе	78	69
5.3.	Общее субъективное мнение тайного покупателя	76	76
	ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ	190	174

	Блок № 6 Регулятивные претензии	Вес %	
		10	
		Балл	Итоговый балл
6.1.	Защита прав потребителей, оценка претензий и санкций со стороны надзорных органов	76	76
	ИТОГО	800	683
	Оценка (итоговый балл)	0,85	

Итоговый балл (варьируется от 0 до 1)	Уровень
Более 0,7	A1
от 0,6 до 0,7	A2
от 0,5 до 0,6	A3
от 0,4 до 0,5	B1
от 0,3 до 0,4	B2
от 0,2 до 0,3	B3
Менее 0,2	C
Лицензия отозвана/приостановлена, организация является финансовой пирамидой или мошеннической структурой, организация признана банкротом	D

Проведенный анализ показал, что компания ООО «СК «Согласие» - финансово устойчивая страховая компания, оказывающая потребительский сервис на высоком уровне. Положительно повлияли на уровень оценки прозрачность и полнота раскрываемой информации, высокие позиции в отраслевых рейтингах, а также обширная региональная сеть: более 350 структурных подразделений во всех регионах России.

Сайт страховой компании содержит всю информацию, которая требуется потребителю: детально отражены сведения обо всех продуктах и предоставляемых услугах, доступны для ознакомления актуальные правила страхования и страховые тарифы по каждому виду с подробным описанием страховых случаев. Все продукты «СК «Согласие» доступны для приобретения онлайн с предварительным расчетом стоимости на калькуляторе, реализована опция «Онлайн-консультация». На сайте в разделе «Страховой случай» есть инструкции для наиболее распространенных страховых случаев, размещены заявления на страховую выплату. Инструкции описывают порядок действий, необходимых для подачи заявления на получение компенсации при наступлении страхового случая. На этой же странице можно заявить о страховом случае.

На сайте компании есть страница, посвященная противодействию мошенничества. Каждый может проверить агента или брокера, проверить полис по списку испорченных, утраченных или похищенных. Размещена информация по защите прав потребителей: приведены способы защиты прав и интересов получателей страховых услуг. Также есть отдельная страница с информацией для получателей финансовых услуг, содержащая рекомендации для потребителей при прочтении договора страхования. Сдерживает уровень оценки отсутствие детального описания процедуры выплат, ограничений по выплатам, отсутствие типовой формы договора.

У «СК «Согласие» выпущено мобильно приложение, с помощью которого можно ознакомиться с перечнем оформленных полисов страхования, узнать статус урегулирования страхового случая по КАСКО или ОСАГО, просмотреть срок действия полиса и дату следующего платежа, выяснить порядок действия при наступлении страхового случая, определить адрес ближайшего офиса обслуживания, оформить страховой случай онлайн. Компания активно публикует информацию в социальных сетях, взаимодействует с подписчиками.

Финансовый анализ «СК «Согласие» показал, что по итогам 2019 года коэффициент текущей ликвидности находится на умеренном уровне, показатель уточненной страховой ликвидности-нетто активов оценивается как высокий. Позитивное воздействие оказало отклонение фактического размера маржи платежеспособности от нормативного значения. По итогам 2019 года компания сохранила свои позиции в рэнкинге страховых компаний по объему премий, оставшись на 13 строчке, при этом взносы компании по сравнению с 2018 годом увеличились на 12% до 32,9 млрд рублей. В апреле 2020 года премия страховой компании по розничным видам страхования выросла на 6% по сравнению с тем же периодом годом ранее. Повышение сборов связано с активной работой агентов и ростом онлайн-продаж (в апреле по сравнению с мартом они увеличились в три раза). Один из основных каналов продаж – агентский, в настоящее время в «Согласии» насчитывается 7,1 тыс. агентов. Показатели компании находятся на высоком уровне и позиции компании на рынке в краткосрочной перспективе можно оценить, как устойчивые.

Оценочное заключение

ООО «СК «СОГЛАСИЕ»

В компании действует политика по управлению следующими видами рисков: страховым, рыночным, валютным, процентным, кредитным риском, риском ликвидности, операционным, стратегическим и репутационным риском. Функционирует подразделение риск-менеджмента, действует комитет по управлению рисками, что положительно влияет на оценку. К позитивным факторам относится наличие стратегического плана на ближайшие годы. В стратегии развития «Согласие» приведен детальный SWOT-анализ компании, цели компании и ключевые задачи. Кроме того, был построен стресс-сценарий для анализа устойчивости компании во время пандемии, что позитивно влияет на уровень оценки. У компании также действует Положение об организации внутреннего контроля.

В рамках анализа для оценки качества телефонных и офисных консультаций были проведены проверки «Тайными покупателями». По итогам проверок оценка за консультации была высокой. Клиенты отмечали активность и приветливость сотрудников, готовность помогать и давать рекомендации. Проверяющие оценили на отлично заинтересованность в клиентах, информативность консультации были так же на высоком уровне. Телефонные консультации были отмечены также как высококвалифицированные, клиентами была получена вся необходимая информация. Проверяющие ответили, что готовы сотрудничать с этой компанией, вероятность, что будут рекомендовать организацию друзьям и родственникам.

РАЗДЕЛ I. РЕПУТАЦИЯ, КОНКУРЕНТНЫЕ ПОЗИЦИИ, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ КОМПАНИИ, ПОЛИТИКА РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ

Таблица 1.1. История и репутация Компании, менеджмента и собственников

1.1.	История и репутация Компании, менеджмента и собственников	Балл	Итоговый балл
1.1.1	Оценка истории работы и опыта деятельности компании	15	15
1.1.2	Участие и место в народном рейтинге АСН: (1-5 место - 40 баллов, 6-10 место - 30 баллов; ниже или неучастие - 0 баллов)	40	0
1.1.3	Оценка наличия финансовой и технологической поддержки со стороны акционера или финансовой (финансово-промышленной) группы	10	10
1.1.4	Оценка репутации, наличия скандалов или претензий со стороны регулирующих органов по отношению к акционерам и руководству компании	15	15
1.1.5	Оценка репутации аудиторов (по РСБУ и МСФО)	12	12
1.1.6	Оценка наличия и характера оговорок в аудиторском заключении	2	2
1.1.7	Оценка стабильности менеджмента и акционеров, обеспечения непрерывности деятельности компании	5	5

ООО «СК «Согласие» работает на страховом рынке свыше 27 лет, за это время негативный информационный фон относительно компании был незначительный, что оказывает положительное влияние на уровень оценки. Страховая группа «Согласие» объединяет универсальную страховую компанию «Согласие» и страховщика жизни «Согласие-Вита». Компания – участник группы «Онэксим» Михаила Прохорова.

Аудитором является компания АО «КПМГ». Оговорки в аудиторском заключении отсутствуют, что оказывает положительное влияние на оценку.

В рейтинге АСН компания занимает 11 место, что сдерживает уровень оценки.

Таблица 1.2. Доступность услуг компании и география деятельности

1.2.	Доступность услуг компании и география деятельности	Балл	Итоговый балл
1.2.1	Оценка доступности офисов продаж и урегулирования	12	12
1.2.2	Региональное присутствие и диверсификация	8	8
1.2.3	Подготовка офисов для работы с маломобильными гражданами	10	5

СК «Согласие» имеет распространенную региональную сеть, во всех регионах России: более 350 структурных подразделений, в том числе 57 филиалов, что положительно влияет на уровень оценки. Клиентами являются более 1,7 млн физических и свыше 60 тысяч юридических лиц.

Не все проверяемые офисы оборудованы удобным входом для людей с ограниченными возможностями, что сдерживает уровень оценки.

Таблица 1.3. Конкурентная позиция, размерный фактор

1.3.	Конкурентная позиция, размерный фактор	Балл	Итоговый балл
1.3.1	Оценка размера компании и конкурентных позиций (в динамике)	10	7
1.3.2	Динамика сборов в целом и по сегментам специализации компании	10	8
1.3.3	Оценка масштаба и привлекательности (репутации) бренда	5	5

По итогам 2019 года компания сохранила свои позиции в рейтинге страховых компаний по объему премий, оставшись на 13 строчке, при этом взносы компании по сравнению с 2018 годом увеличились на 12% до 32,9 млрд рублей.

В страховом портфеле компании наибольшую долю занимает имущественное страхование (61%), в этом сегменте по итогам 2019 года компания собрала 20 млрд рублей, что

на 4% больше, чем годом ранее, и занимает 7 строчку рэнкинга (в 2018 году – 8 строчка). Более того «Согласие» входит в ТОП-5 страховщиков, занимающихся агрострахованием, в этом сегменте компания увеличила сборы по сравнению с 2018 годом в два раза. Страхование ОСАГО занимает в портфеле почти 20%, по этому сегменту компания занимает 8 строчку рэнкинга по сборам, поднявшись на 4 строчки за год. Сборы ОСАГО составили 6,8 млрд рублей, что на 22% выше, чем годом ранее, однако сборы все еще ниже относительно показателей 2017 и 2016 года.

В апреле 2020 года премия страховой компании по розничным видам страхования выросла на 6% по сравнению с тем же периодом годом ранее. Повышение сборов связано с активной работой агентов и ростом онлайн-продаж (в апреле по сравнению с мартом они увеличились в три раза). Один из основных каналов продаж – агентский, в настоящее время в «Согласии» насчитывается 7,1 тыс. агентов.

Показатели компании находятся на высоком уровне и позиции компании на рынке в краткосрочной перспективе можно оценить, как устойчивые. Бренд узнаваемый, за время существования компания хорошо себя зарекомендовала, что сказывается позитивно на оценке.

Таблица 1.4. Динамика изменения позиции компании в рэнкинге страховых компаний по объему собранных страховых премий

№	Компания	Собранные страховые премии, млрд рублей	Доля рынка, %
1	СОГАЗ	194,33	13.09
2	СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ	153,42	10.33
3	АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ	108,35	7.30
4	ИНГОССТРАХ	103,27	6.96
5	РЕСО-ГАРАНТИЯ	97,97	6.60
6	ВТБ СТРАХОВАНИЕ	87,04	5.86
7	ВСК	82,21	5.54
8	РОСГОССТРАХ	77,98	5.25
9	АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ-ЖИЗНЬ	55,77	3.76
10	СК СОГАЗ-ЖИЗНЬ	45,77	3.08

РАЗДЕЛ I. Репутация, конкурентные позиции, доступность услуг компании, политика работы с претензиями ООО «СК «СОГЛАСИЕ»

11	ГРУППА РЕНЕССАНС СТРАХОВАНИЕ	34,84	2.35
12	РЕНЕССАНС ЖИЗНЬ	33,60	2.26
13	СОГЛАСИЕ	32,93	2.22
14	КАПИТАЛ ЛАЙФ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ	20,75	1.40
15	СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ	19,75	1.33

Таблица 1.5. Урегулирование, претензии, судебные иски и разбирательства

1.5.	Урегулирование, претензии, судебные иски и разбирательства	Балл	Итоговый балл
1.5.1	Оценка наличия судебных исков, претензий, в том числе с регулирующими, налоговыми и иными госорганами	20	15
1.5.2	Оценка практики урегулирования страховых событий, в том числе в досудебном порядке	8	8
1.5.3	Оценка числа и структуры проигранных судебных разбирательств	8	6
1.5.4	Оценка потенциального ущерба деловой репутации и финансовому положению от текущих неоконченных судебных разбирательств и иных претензий	6	6
1.5.5	Оценка опыта крупных выплат и наличия проблем/претензий при их осуществлении	2	2

В картотеке дел Арбитражного суда присутствуют многочисленные действующие иски в отношении Компании. При этом было учтено, что количество исков значительно меньше по сравнению с другими компаниями аналогичного масштаба, что поддерживает уровень оценки. Сдерживает уровень оценки наличие действующих и проигранных дел с привлечением компании к административной ответственности с участием Банка России.

РАЗДЕЛ II. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ И КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ И КОНТРАГЕНТАМИ

Таблица 2.1. Транспарентность и раскрытие информации на сайте

2.1.	Транспарентность и раскрытие информации на сайте	Балл	Итоговый балл
2.1.1	Полное наименование, адреса главного офиса и представительств	5	5
2.1.2	Номера телефонов, режим работы страховщика, его филиалов и представительств	6	6
2.1.3	Информация о собственниках компании и долях их владения	4	4
2.1.4	Сведения о руководителях: ФИО и краткая биография топ-менеджмента компании	5	3
2.1.5	Сведения о правоустанавливающих документах, включая сведения об ОГРН, ИНН, о регистрационном номере в едином государственном реестре субъектов страхового дела	4	4
2.1.6	Сведения о лицензии страховщика и сроке ее действия	4	4
2.1.7	Перечень осуществляемых видов страхования	3	3
2.1.8	Правила страхования и страховые тарифы	5	5
2.1.9	Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность страховщика и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года	4	4
2.1.10	Отчетность по МСФО и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года	4	4
2.1.11	Присвоенные страховщику рейтинговыми агентствами рейтинги (в случае присвоения)	5	5
2.1.12	Сведения о деятельности страховщика, об опыте его работы по видам страхования	3	3
2.1.13	Сведения об участии в профессиональных объединениях, союзах, ассоциациях страховщиков	2	2

РАЗДЕЛ II. Раскрытие информации и коммуникации с клиентами и контрагентами

ООО «СК «СОГЛАСИЕ»

2.1.14	Описание продуктовой линейки	5	5
2.1.15	Наличие онлайн-заявки на получение продукта компании	7	7
2.1.16	Раскрыта информация о ключевых событиях	3	3
2.1.17	Представлена новостная лента и архив пресс-релизов	2	2
2.1.18	Размещена информация по защите прав потребителей	2	3
2.1.19	Информация об истории компании	3	2
2.1.20	Реализована форма обратной связи, Реализована опция «Обратный звонок»	6	3
2.1.21	Реализована опция Онлайн-консультации	6	6
2.1.22	Реализован калькулятор расчета страхового полиса	6	6
2.1.23	Раскрыты исключения при наступлении страхового случая	7	5
2.1.24	Доступна типовая форма договора	4	0
2.1.25	Раскрыт алгоритм действий для застрахованных клиентов	7	7
2.1.26	Раскрыта информация о возможных вариантах урегулирования споров	7	7
2.1.27	Процедура выплат понятно и доступно изложена	5	5
2.1.28	Ограничения по выплатам понятно и доступно изложены	5	0
2.1.29	Представлены материалы, направленные на повышение финансовой грамотности клиентов	3	0
2.1.30	Навигация сайта удобная и понятна	6	6
2.1.31	Названия разделов соответствуют информации, которая в них размещена	3	3
2.1.32	Представлен глоссарий	4	4

Таблица 2.2. Внешние коммуникации

2.2.	Внешние коммуникации	Балл	Итоговый балл
2.2.1	Наличие мобильного приложения	8	8
2.2.2	Уведомление о защите персональных данных	4	4
2.2.3	Возможность коммуникации с компанией через мессенджер	5	0
2.2.4	Наличие групп в соцсетях	4	4
2.2.5	Активное общение с подписчиками в соцсетях (ответы на вопросы, комментарии)	4	4
2.2.6	Наличие СМС-рассылки email с уведомлением о процессе урегулирования убытка (Для каско/ОСАГО)	4	4
2.2.7	ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ, в т.ч. Автоматическая идентификация страхователя при обращении на горячую линию по номеру телефона или другим каналам	8	8

Сайт страховой компании содержит всю информацию, которая требуется потребителю: детально отражены сведения обо всех продуктах и предоставляемых услугах, доступны для ознакомления актуальные правила страхования и страховые тарифы по каждому виду с подробным описанием страховых случаев, а также порядка заключения, исполнения и прекращения договоров страхования, что положительно влияет на уровень оценки. Размещены правоустанавливающие документы, годовая бухгалтерская отчетность страховщика по РСБУ и МСФО и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года. Более того, представлены лицензии, раскрыта информация о собственниках и долях владения, а также адреса офисов, что оценивается позитивно. Также есть возможность установить «фильтр» и отобрать только офисы урегулирования убытков по КАСКО/ОСАГО, офисы обслуживания агентов.

Все продукты «СК «Согласие» доступны для приобретения онлайн, с предварительным расчетом стоимости на калькуляторе, реализована опция «Онлайн-консультация». Есть возможность оставить обратную связь. На сайте в разделе «Страховой случай» есть инструкции для наиболее распространенных страховых случаев, размещены заявления на страховую выплату. Инструкции описывают порядок действий, необходимых для подачи заявления на

получение компенсации при наступлении страхового случая. На этой же странице можно заявить о страховом случае.

На сайте компании есть страница, посвященная противодействию мошенничества. Каждый может проверить агента или брокера, проверить полис по списку испорченных/утраченных/похищенных. Размещена информация по защите прав потребителей: приведены способы защиты прав и интересов получателей страховых услуг. Также есть отдельная страница с информацией для получателей финансовых услуг, содержащая рекомендации для потребителей при прочтении договора страхования.

На странице «О компании» размещены достижения (присвоенные рейтинги, награды), приведены миссия и ценности, размещен список ассоциаций и пулов, в которые входит «Согласие». В пресс-центре опубликована презентация о компании. Раскрыта информация о ключевых событиях, новости и архив пресс-релизов.

Сдерживает уровень оценки отсутствие биографической справки о топ-менеджменте компании, опции «Обратный звонок», а также детального описания процедуры выплат, ограничений по выплатам, отсутствие типовой формы договора.

У «СК «Согласие» выпущено мобильно приложение, с помощью которого можно ознакомиться с перечнем оформленных полисов страхования, узнать статус урегулирования страхового случая по КАСКО или ОСАГО, просмотреть срок действия полиса и дату следующего платежа, выяснить порядок действия при наступлении страхового случая, определить адрес ближайшего офиса обслуживания, оформить страховой случай онлайн. Компания активно публикует информацию в социальных сетях, взаимодействует с подписчиками.

РАЗДЕЛ III. ФИНАНСОВАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ/НАДЕЖНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

Таблица 3.1. Финансовый анализ

3.1	Финансовый анализ	Балл	Итоговый балл
3.1.1	Оценка рентабельности, доли РВД и эффективности деятельности	8	4
3.1.2	Оценка влияния на финансовую устойчивость нестраховых обязательств	10	6
3.1.3	Оценка качества и диверсификации активов, соответствие качества активов актуальным нормативам Банка России	20	20
3.1.4	Оценка качества перестраховочной защиты	8	8
3.1.5	Оценка выполнения норматива по марже платежеспособности	8	8
3.1.6	Оценка ликвидности	8	6

Финансовый анализ «СК «Согласие» показал, что по итогам 2019 года коэффициент текущей ликвидности находится на умеренном уровне, показатель уточненной страховой ликвидности-нетто активов оценивается как высокий. Позитивное воздействие оказало отклонение фактического размера маржи платежеспособности от нормативного значения.

Сдерживает уровень оценки низкая рентабельность капитала (около 10% за 2019 год) и продаж (около 2,5% за 2019). Доля расходов на ведение дела высокая - 54,6% за 2019 год, а также высокое отношение нестраховых обязательств к валюте баланса.

Таблица 3.2. Наличие рейтингов РА и их уровень

3.2	Наличие рейтингов РА и их уровень	Балл	Итоговый балл
3.2.1	Наличие рейтингов от рейтинговых агентств (S&P/Moody's/Fitch/АКРА/РАЕХ (Эксперт РА)/НРА и других)	8	8
3.2.2	Оценка уровня рейтинга (выше ВВ+/Ва1 от иностранных агентств или ВВВ+ от российских - 25 баллов, не ниже В- от S&P/ В3 от Moody's/ В3 от Fitch/ ruВ+ от АКРА/ ruВ+ от РАЕХ (Эксперт РА)/ А- от НРА - 15 баллов, в остальных случаях - 0	25	15

Компания имеет рейтинг финансовой надежности ruBBB+ от Эксперт РА, который был подтвержден 29.05.2020, прогноз стабильный. Агентство отмечает, что у «Согласие» высокая диверсификация активов: на 31.03.2020 на крупнейшего контрагента, который не может быть отнесен к условному рейтинговому классу ruAA и выше, пришлось 10,9% активов. Также отмечено, что 98% премий, переданных в перестрахование за 2019 год, приходится на контрагентов с рейтингами ruA- и выше по шкале «Эксперт РА» либо соответствующими рейтингами других агентств. Данные факторы также учитываются при выставлении оценки «Знак Качества» и оказывают положительное влияние.

РАЗДЕЛ IV. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ, СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Таблица 4.1. Кредитные риски

4.1.	Кредитные риски	Балл	Итоговый балл
4.1.1	Оценка документа по управлению кредитными рисками	2	2
4.1.2	В состав кредитного комитета входят представители риск-менеджмента	1	0
4.1.3	Кредитные риски оцениваются в инвестициях, перестраховании и при работе со страховыми посредниками	1	1
4.1.4	Используются рейтинги надежности	1	1
4.1.5	Методика по управлению кредитным риском обновляется не реже 1 раза в 2 года	1	1
4.1.6	В регламенте прописаны лица, ответственные за управление рисками, и санкции за неисполнение регламента	1	2

Таблица 4.2. Страховые риски

4.2.	Страховые риски	Балл	Итоговый балл
4.2.1	Оценка документа по управлению страховыми рисками	2	2
4.2.2	В состав страхового комитета входят представители риск-менеджмента	1	0
4.2.3	Ведется мониторинг убыточности по видам страхования	1	1
4.2.4	Учитывается кумуляция рисков	1	1
4.2.5	Оцениваются катастрофические риски	1	1
4.2.6	Методика по управлению страховым риском обновляется не реже 1 раза в 2 года	1	1
4.2.7	В регламенте прописаны лица, ответственные за управление рисками, и санкции за неисполнение регламента	1	1

Таблица 4.3. Рыночные риски

4.3.	Рыночные риски	Балл	Итоговый балл
4.3.1	Оценка документа по управлению рыночными рисками	1	1
4.3.2	Методика по управлению рыночными рисками обновляется не реже 1 раза в 2 года	1	1

Таблица 4.4. Процентные риски

4.4.	Процентные риски	Балл	Итоговый балл
4.4.1	Оценка документа по управлению процентными рисками	1	1

Таблица 4.5. Фондовые риски

4.5.	Фондовые риски	Балл	Итоговый балл
4.5.1	Оценка документа по управлению фондовыми рисками	2	1

Таблица 4.6. Валютные риски

4.6.	Валютные риски	Балл	Итоговый балл
4.6.1	Оценка документа по управлению валютными рисками	2	1

Таблица 4.7. Риски ликвидности

4.7.	Риски ликвидности	Балл	Итоговый балл
4.7.1	Оценка документа по управлению риском ликвидности	1	1
4.7.2	Проводится стресс-тестирование по уязвимости страховщика к рискам ликвидности	1	1

Таблица 4.8. Операционный риск, репутационный риск и СД

4.8.	Операционный риск, репутационный риск и СД	Балл	Итоговый балл
4.8.1	Оценка документа по управлению операционным риском	2	1
4.8.2	Существует база данных по операционным убыткам	1	1
4.8.3	Наличие действующего сертификата качества (ISO)	3	3
4.8.4	Оценка наличия и характера ошибок и несоответствий в предоставленной для оценки "Знак качества" информации	3	3
4.8.5	Оценка реализации существенных операционных рисков	2	1
4.8.6	Оценка документа по управлению репутационным риском	2	2
4.8.7	Работа Совета директоров, наличие независимых членов СД	2	1

Таблица 4.9. Риск-менеджмент

4.9.	Риск-менеджмент	Балл	Итоговый балл
4.9.1	Создано подразделение риск-менеджмента	2	1
4.9.2	Действует комитет по управлению рисками	2	2
4.9.3	Компания составляет карту рисков и отчеты по рискам	2	2

Таблица 4.10. Бизнес-процессы

4.10.	Бизнес-процессы	Балл	Итоговый балл
4.10.1	Оценка системы CRM, либо аналогичной базы данных с информацией о взаимоотношениях с клиентами	2	2
4.10.2	Оценка системы электронного документооборота	2	2
4.10.3	Оценка документа, регламентирующего правила общения, поведения и нормы корпоративной этики сотрудников	2	2

4.10.4	Руководство компании имеет опыт работы более 3 лет	1	1
---------------	--	---	---

Таблица 4.11. Стратегия

4.11.	Стратегия	Балл	Итоговый балл
4.11.1	Оценка Стратегии развития (структуры и качества)	7	7

В компании действует политика по управлению следующими видами рисков: страховым, рыночным, валютным, процентным, кредитным риском, риском ликвидности, операционным, стратегическим и репутационным риском. Функционирует подразделение риск-менеджмента, действует комитет по управлению, что положительно влияет на оценку. Оцениваются катастрофические риски, для установления лимитов по инвестициям и перестрахованию используются рейтинги надежности, что положительно влияет на уровень оценки. Ведется мониторинг убыточности по видам страхования, в страховых рисках учитывается кумуляция. Проводится стресс-тестирование по уязвимости страховщика к рискам ликвидности. Регламенты по рискам обновляются не реже 1 раза в два года, прописаны лица, ответственные за управление рисками.

К позитивным факторам относится наличие стратегического плана на ближайшие годы. В стратегии развития ООО СК «Согласие» приведен SWOT-анализ компании, цели компании и ключевые задачи. Кроме того, компания рассматривает ситуацию с пандемией, провела стресс-сценарий, что позитивно влияет на уровень оценки. У компании также действует Положение об организации внутреннего контроля.

Сдерживает уровень оценки невхождение в состав страхового и кредитного комитета представителей риск-менеджмента.

РАЗДЕЛ V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (НА ОСНОВЕ ПРОВЕРОК «ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ»)

Таблица 5.1. Результаты проведения тайных проверок

5.1.	Оценка телефонного взаимодействия	Балл	Итоговый балл
5.1.1	Доступность линии, соединение с оператором, приветствие		
5.1.1.1	Дозвонились с первого раза, сотрудник быстро взял трубку	5	5
5.1.1.2	Сотрудник поприветствовал клиента, представился	4	3
5.1.2	Качество консультации и полнота ответов на вопросы		
5.1.2.1	Сотрудник вел конструктивный диалог, был активным, подробно рассказал о параметрах продукта	12	9
5.1.2.2	Консультация проводилась на понятном и доступном языке, в речи отсутствовали слова-паразиты, темп речи был удобен для восприятия	5	5
5.1.2.3	Консультант самостоятельно ответил на все вопросы	5	5
5.1.3	Завершение взаимодействия с клиентом		
5.1.3.1	Сотрудник уточнил остались ли вопросы, вежливо попрощался	5	2
5.2.	Оценка обслуживания в офисе		
5.2.1	Чистота прилегающей территории, входной группы и интерьера		
5.2.1.1	Чистота офиса, интерьер, удобство, вывеска	10	8
5.2.1.2	Наличие в достаточном количестве буклетов с информацией	5	2
5.2.2	Внешний вид и поведение сотрудников		

РАЗДЕЛ V. Удовлетворенность потребителей (на основе проверок «тайный покупатель»)

ООО «СК «СОГЛАСИЕ»

5.2.2.1	Сотрудники не курили возле офиса/ не употребляли пищу, не занимались посторонними делами, не беседовали на личные темы на рабочем месте	8	8
5.2.2.2	У всех сотрудников есть бейджи ИЛИ таблички с ФИО на столе, на столах порядок, отсутствуют личные предметы	6	6
5.2.2.3	Сотрудники выглядят аккуратно и опрятно	6	6
5.2.3	Установление контакта и проведение консультации		
5.2.3.1	При входе в офис менеджер поприветствовал, улыбнулся, время ожидания в очереди менее 5 минут	4	4
5.2.3.2	Консультант представился, уточнил как можно обращаться к клиенту, уточнил цель визита	4	4
5.2.3.3	Сотрудник вел конструктивный диалог, был активным, подробно рассказал о параметрах продукта	10	9
5.2.3.4	Консультация проводилась на понятном и доступном языке, в речи отсутствовали слова-паразиты, темп речи был удобен для восприятия	5	4
5.2.3.5	Оценка наличия практики навязывания услуг или иного проявления "агрессивных" продаж	10	10
5.2.4	Завершение взаимодействия с клиентом		
5.2.4.1	Сотрудник уточнил, остались ли у клиента еще какие-либо вопросы	5	3
5.2.4.2	Сотрудник поблагодарил клиента за обращение, попрощался и предложил обращаться в дальнейшем	5	5
5.3.	Общее субъективное мнение тайного покупателя о качестве обслуживания в организации		
5.3.1	Насколько в целом Вы довольны консультацией?	10	10
5.3.2	Насколько приветливым и активным был консультант?	5	9
5.3.3	Насколько консультант был заинтересован в вас как в клиенте?	12	12
5.3.4	Содержательность и информативность консультации	15	15

5.3.5	Насколько вероятно, что вы продолжите сотрудничество с этой организацией?	10	15
5.3.6	Насколько вероятно, что после совершенного визита Вы порекомендовали бы данную организацию своим друзьям/родственникам?	8	15

Оценка телефонного взаимодействия

Доступность линии, соединение с оператором, приветствие. Во время проверок тайные клиенты дозванивались до компании с первого раза. Сотрудники колл-центра быстро отвечали на обращение, приветствовали клиента и представлялись. Только в одной проверке сотрудник не представился.

Качество консультации и полнота ответов на вопросы. Консультанты были активны, сами задавали уточняющие вопросы. Консультанты были вежливы, говорили на понятном и доступном для клиентов языке, их речь была грамотной, они не употребляли слова-паразиты или жаргонизмы. Темп речи при этом был также удобен для восприятия. В процессе консультации специалисты без посторонней помощи полностью отвечали на все вопросы клиентов. В одной проверке консультант отвечал на вопросы очень кратко, не вдаваясь в подробности, сославшись на большое количество клиентов в офисе порекомендовал посмотреть всю необходимую информацию на сайте.

Завершение взаимодействия с клиентом. По завершении консультации специалисты не уточняли, остались ли у клиента вопросы. Все сотрудники вежливо прощались с проверяющими.

Оценка обслуживания в офисе

Чистота прилегающей территории, входной группы и интерьера. Во всех проверяемых отделениях страховой компании клиенты отметили приемлемую чистоту прилегающей территории и чистоту внутри офиса. Расположения офисов, по мнению проверяющих, выбраны удачно, рядом с офисами расположены остановки общественного транспорта и парковки. Вывеска с названием компании легко заметна. Однако не все офисы оборудованы удобным входом для людей с ограниченными возможностями. В самих офисах отсутствовали неприятные запахи, температура была комфортной.

Во всех офисах в достаточном количестве присутствовали буклеты с информацией о продуктовой линейке. Во всех проверяемых точках книга отзывов и предложений отсутствовала на видном месте. Кулеры с водой для клиентов в офисах присутствуют. Помещения офисов небольшие, в системе электронной очереди нет необходимости.

Внешний вид и поведение сотрудников. Сотрудники всех проверяемых офисов не курили возле отделения, не занимались личными делами, не ели, не обсуждали отвлеченные от работы темы. Все сотрудники носят именные бейджи, консультанты выглядели аккуратно и опрятно, на столах был порядок.

Установление контакта и проведение консультации. В ходе проверок все консультанты приветствовали клиентов с улыбкой. Время ожидания в очереди к специалисту составляло менее 5 минут. Все консультанты представились и уточнили, как можно обращаться к клиенту. Сотрудники отделений уточняли цель визита клиента, были достаточно активными, показывали свою заинтересованность, вели конструктивный диалог, грамотно и полно отвечали на вопросы. Во время одной консультации менеджеру позвонил клиент, на который она прекрасно ответила, попросив потом прощения за ожидание у тайного покупателя.

Во всех консультациях клиентам были выданы буклеты с информацией, рассказаны детали об интересующем продукте. Отсутствовали «агрессивные продажи». При общении специалисты редко использовали специализированные термины, темп речи был на комфортном для восприятия уровне. Паузы, слова-паразиты и жаргонизмы отсутствовали, что положительно повлияло на восприятие информации.

Завершение взаимодействия с клиентом. После решения клиентов не оформлять продукт в момент консультации у всех сотрудников сохранился интерес к клиенту. Сотрудник только в одной проверке не уточнял, остались ли вопросы, не дал свою визитку, но всегда благодарили за обращение и предлагали обращаться в будущем.

Общее субъективное мнение тайного покупателя о качестве обслуживания в организации

Всем тайным клиентам было предложено дать субъективную оценку проведенным консультациям. По итогам проверок оценка за консультации была высокой. Клиенты отмечали активность и приветливость сотрудников, готовность помогать и давать рекомендации. Проверяющие оценили на отлично заинтересованность в клиентах, информативность консультации были так же на высоком уровне. Телефонные консультации были отмечены также как высококвалифицированные, клиентами была получена вся необходимая информация. Проверяющие ответили, что готовы сотрудничать с этой компанией, вероятность, что будут рекомендовать организацию друзьям/родственникам оценили как высокую.

РАЗДЕЛ VI. ПРЕТЕНЗИИ И САНКЦИИ СО СТОРОНЫ РЕГУЛИРУЮЩИХ ОРГАНОВ

Таблица 6.1. Защита прав потребителей, оценка претензий и санкций со стороны надзорных органов

6.1.	Защита прав потребителей, оценка претензий и санкций со стороны надзорных органов	Балл	Итоговый балл
6.1.1	Оценка наличия, масштаба и характера претензий и санкций со стороны Банка России	40	40
6.1.2	Оценка наличия и характера претензий и санкций со стороны ФАС	8	8
6.1.3	Оценка наличия и характера претензий и санкций со стороны Роспотребнадзора	8	8
6.1.4	Оценка наличия и характера претензий и санкций со стороны иных надзорных органов	8	8
6.1.5	Соответствие базовым стандартам защиты прав потребителей	12	12

Положительно влияет на оценку соблюдение действующих законодательных и подзаконных нормативно-правовых актов РФ в сфере защите прав потребителей при осуществлении деятельности компании. Действующих претензий и санкций со стороны надзорных органов в открытых источниках выявлено не было, что позитивно влияет на уровень оценки. Также не выявлены претензии со стороны Роспотребнадзора и Федеральной Антимонопольной Службы. В организации существует собственный внутренний документ по защите прав потребителей, регламент по работе с обращениями, поступившими в форме жалобы, сотрудники страховой компании проходят обучение и участвуют в тренингах для совершенствования знаний о страховых продуктах.