

УДК 368.911

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ИПОТЕЧНОГО СТРАХОВАНИЯ В ПАО СК «РОСГОССТРАХ»**

*Груздева О.А., студентка 4 курса экономического факультета  
Научный руководитель - Баринова О.И., ст. преподаватель  
ФГБОУ ВО Вологодская ГМХА*

**Ключевые слова:** *Ипотека, ипотечное страхование, страховой взнос, программа лояльности.*

*В статье представлены анализ результатов ипотечного страхования в Вологодском филиале ПАО СК «Росгосстрах», рассмотрена организация данного вида страхования, выявлены ее недостатки, а также предложены мероприятия по ее совершенствованию.*

Улучшить свои жилищные условия, в наше время, для многих жителей России не представляется возможным, поскольку доходы населения растут медленнее роста цен на жильё. Для решения этой проблемы применяется ипотека. Одним из методов снижения кредитного риска является ипотечное страхование. Оно позволяет кредиторам избавиться от риска чрезмерных убытков в случае потери платёжеспособности заёмщика.

Цель исследования - разработать мероприятия по совершенствованию организации ипотечного страхования в страховой компании. Задачи исследования: 1) анализ результатов ипотечного страхования в страховой компании; 2) изучить организацию ипотечного страхования в ПАО СК «Росгосстрах» и выявить недостатки; 3) разработать мероприятия по совершенствованию ипотечного страхования в ПАО СК «Росгосстрах».

Объектом исследования является ПАО СК «Росгосстрах», лидер ипотечного страхования на рынке Вологодской области, , что подтверждают показатели представленные в таблице 1.

За последние 5 лет количество заключенных ипотечных договоров страхования сократилось на 25,3%, что объясняется неплатежеспособностью населения в связи с кризисными явлениями в экономике. Самое большое количество договоров в размере 11508 единиц было заключено в 2014 году в предсанкционный год для РФ. Сумма страховых взносов, страховых выплат и комплексного ипотечного страхования снижается в 2016 году по сравнению с 2012 годом на 25%.

**Таблица 1 - Показатели ипотечного страхования в Вологодском филиале ПАО СК «Росгосстрах» за 2012- 2016 гг.[1]**

Показатели	Годы					Темп роста, %
	2012	2013	2014	2015	2016	
Заключённые договора ипотеки, ед.	9991	10708	11508	10174	7464	74,71
Страховые премии по договорам ипотеки, тыс.руб.	30230,7	31062,2	30150,1	28578	22652,1	74,93
Страховые выплаты по ипотечным договорам, тыс.руб.	6490,44	15974,46	7656,25	5004,83	4972,13	76,61
Комплексное ипотечное страхование, тыс.руб.	30227,3	31021,81	30101,1	28564	22645,6	74,92

Организация ипотечного страхования в ПАО СК «Росгосстрах» напрямую зависит от механизма ипотечного кредитования. В компании используются 2 схемы. Первая схема отражает предоставление ипотечного кредита заёмщику под залог уже имеющейся жилой недвижимости, данный механизм подразумевает, что после заключения страхового договора заемщик уплачивает страховой взнос, затем происходит подписание кредитного договора, при котором заемщик предоставляет банку закладную и свидетельство о том, что все требуемые кредитором условия по страхованию сделки выполнены. Во второй схеме, объектом кредита и залога является сама приобретаемая за счет кредита квартира, в которую заемщик вселяется, оплатив при первоначальном взносе от 30% стоимости.

Организация ипотечного страхования в ПАО СК «Росгосстрах» состоит из восьми этапов. Факторам, влияющими на величину страхового взноса, являются: срок кредита, размер первоначального взноса, возраст страхователя и состояние его здоровья, профессиональная деятельность страхователя и его пол, а так же тип и состояние объекта жилой недвижимости.

При наступлении страхового случая, заемщик или банк должен обратиться в ПАО СК «Росгосстрах» и написать заявление, приглашает эксперта для проведения экспертизы. Заемщик должен предоставить необходимый комплект документов и страховая компания в течение 10

дней принимает положительное или отрицательное решение о страховой выплате.

К положительным сторонам организации ипотечной страховой деятельности в ПАО СК «Росгосстрах» можно отнести короткий срок страховых выплат по сравнению с компаниями-конкурентами, низкие тарифные ставки по основным видам страхования и общую надёжность компании. Отрицательными же сторонами выступают: 1) длительное время на принятие решения о страховой выплате по страховому случаю, что очень часто фигурирует в отрицательных отзывах клиентов компании; 2) отсутствие дополнительных страховых продуктов, так как имеющиеся, не пользуются былой популярностью, а компании-конкуренты уже во всю используют новые продукты.

Для ускорения организации ипотечного страхования нами разработана программа лояльности для клиентов, в которой регламентируется поощрение клиента за невыполнение страховой компаний условий договора. В случае просрочки даты вынесения решения по страховому случаю компания будет предоставлять скидку пострадавшему клиенту на заключение нового договора страхования. В среднем, вынесение решения по страховому случаю страховая компания должна принимать в течение 10 календарных дней со дня поступления заявки, на деле же, ПАО СК «Росгосстрах» зачастую не выполняет данное условие. В таблице 2 представлены тарифы программы лояльности для клиентов страховой компании.

Данные меры предполагают некоторые убытки страховой компании, но если они простимулируют отвечающие за вынесение решения подразделения компании не нарушать установленные временные рамки, это позволит вернуть лояльность клиентов, которые уже пострадали от задержек. Так же наше предложение, добавит уверенности потенциальным клиентам компании выбрать именно их, так как они будут уверены, что не потеряют свой главный ресурс «время», а «время в наши дни - это деньги».

В 2016 году ПАО СК «Росгосстрах» оформили 2328 ипотечных договоров. В ходе исследования было выявлено, что в 15% договоров ипотечного страхования компании была допущена просрочка принятия решения о выплате страхового возмещения. Средняя просрочка по принятию решения составляет 5 календарных дней. Получается, что компания теряет 349 договоров из-за того, что пострадавшие от просрочки клиенты не возвращаются для заключения договора ипотечного страхования вновь, а выбирают компанию-конкурента.

Средняя цена договора ипотечного страхования в ПАО СК «Росгосстрах» составляет 9,73 тыс. руб., общая упущенная сумма прибыли

**Таблица 2 – Тарифы программы лояльности по ипотечному страхованию для клиентов, предусмотренные за просрочку принятия решения по страховым случаям для ПАО СК «Росгосстрах»**

Вид страхового случая	Размер тарифа
Скидки со стоимости страхового договора	
1. Частичная порча имущества в случае стихийного бедствия	- 0,5% от стоимости вновь заключённого договора страхования за каждый календарный день просрочки
2. Утрата права собственности на имущество страхователем	- 0,2 % от стоимости вновь заключённого договора страхования за каждый календарный день просрочки
Надбавки к страховому возмещению	
1. Полное уничтожение имущества в случае стихийного бедствия	+ 0,12% к страховой выплате за каждый календарный день просрочки
2. Получение страхователем тяжкого вреда здоровью страхователя в результате несчастного случая	+ 0,2 % к страховой выплате за каждый календарный день просрочки
3. Смерть застрахованного лица в результате несчастного случая	+ 0,4 % к страховой выплате за каждый календарный день просрочки
4. Временная утрата трудоспособности страхователя	+ 0,1% к страховой выплате за каждый календарный день просрочки

компании составит 3395,77 тыс. руб. Изучив деятельность компании в 2016 году мы выявили, что вероятность наступления частичной порчи имущества в случае стихийного бедствия составляет 50% от просроченного числа договоров (от 349 договоров), вероятность утраты права собственности на имущество страхователем – 8%. Сумма скидки по первому виду страхового случая составляет 243 руб., по второму – 97 руб. Сумма скидки на все просроченные договора составит 45,24 тыс. руб. Размер надбавок за 5 дней просрочки по договорам ипотечного страхования составил 172,94 тыс. руб. Общие прогнозируемые затраты на проведение политики лояльности клиентов по ипотечному страхованию ПАО СК «Росгосстрах» составят 218,18 тыс. руб.

Таким образом, в результате предложенных мероприятий ПАО СК «Росгосстрах» убыточность снизится на 0,97%. Предложенная программа лояльности клиентов позволит улучшить процесс организации ипотечного страхования в компании, за счёт более жёсткого контроля за сроками обработки запросов по урегулированию убытков при на-

ступлении страховых случаев. Кроме того, данная программа позволит повысить имидж компании и привлечь дополнительных клиентов. Внешение в должностные инструкции работников ответственности за несоблюдение условий договора повысит степень их ответственности и сократит количество просроченных заявлений, тем самым сократится число недовольных клиентов.

*Библиографический список:*

1. Официальный сайт ПАО СК «Росгосстрах» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.rgs.ru/>

## **IMPROVEMENT OF THE MORTGAGE ORGANIZATION INSURANCE IN PJSC IC “ROSGOSSTRAKH”**

**Gruzdeva O.A.**

**Keywords:** *Mortgage, mortgage insurance, insurance premium, loyalty program.*

*The article presents an analysis of the results of mortgage insurance in the Vologda branch of PJSC IC “Rosgosstrakh”, the organization of this type of insurance was examined, its shortcomings were revealed, and measures for its improvement were proposed.*