



СТРАХОВАЯ ГРУППА

ДОКУМЕНТООБОРОТ В СТРАХОВАНИИ

Документ – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими её идентифицировать.

Документ – материальный носитель, на который наносятся некоторые сведения, отображающие состояние системы, или принятое решение строго установленного содержания по регламентированной форме.

1. Первичные документы.
2. Обобщение информации – журналы и базы.
3. Отчёты – сведение журналов и баз.

Требования по накоплению и формированию баз данных:

- достоверность;
- надёжность;
- оперативность;
- срочность хранения.

Документооборот: определения

Документооборот – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения, отправки адресату или передачи в архив.

Документооборот – регламентированная совокупность взаимосвязанных операций, выполняемых над документом в строго установленном порядке, на определённом рабочем месте, начиная с момента возникновения документа и заканчивая сдачей его в архив.

Организация документооборота

1. Получение документов на регистрацию.
2. Рассмотрение и распределение (перенаправление) документов.
3. Передача на исполнение.
4. Организация исполнения и отправка.
5. Контроль за сроками исполнения.

Главное правило документооборота

Оперативное движение документов по наиболее короткому пути с минимальными затратами времени, труда и иных ресурсов.

- оперативность движения документов, его регулирование и оптимальное осуществление;
- обеспечение единообразия обработки основных категорий документов;
- исключение инстанций прохождения и действий с документами, не обусловленных необходимостью;
- избегание неоднократных возвратных движений документов (в процессе регистрации, редактирования и т.п.);
- соответствие документов стандартам.

- объединение различных документов в единую сеть;
- совмещение документов на различных носителях;
- устранение дублирования информационных и документационных потоков;
- унификация работы с документами.

Факторы, определяющие специфику документооборота страховщика

1. Специфика деятельности данной группы хозяйствующих субъектов.
2. Ограниченность осуществляемых видов деятельности.
3. Специфика учёта и отчётности.
4. Специфика налогообложения и контроля за деятельностью страховых компаний.

1. Специфический страховой документооборот (присущ только деятельности страховой организации):
 - по аквизиционной деятельности, включая работу со страховыми посредниками;
 - по урегулированию убытков;
 - по перестрахованию;
 - по инвестиционной деятельности страховщика;
 - по работе с контрагентами на аутсорсинге, которые обеспечивают возможность предоставления страхового возмещения в натуральной форме.

2. Традиционный документооборот:
 - организационно-распорядительный;
 - общехозяйственный;
 - кадровый.
3. Бухгалтерский, налоговый, статистический документооборот (со страховой спецификой).

Специфический страховой документооборот

Страховые (перестраховочные) документы (первичные документы) – отражают взаимоотношения между страхователем и страховщиком (цедентом и перестраховщиком), фиксируют их взаимные обязательства и процесс их исполнения как на стадии приёма риска на страхование, так и на стадии урегулирования убытков.

Специфический страховой документооборот

Примеры первичных документов:

- договор страхования;
- страховой полис;
- квитанция формы А-7;
- страховой акт;
- заявление на страхование;
- анкеты предстраховой экспертизы;
- извещение о страховом случае;
- слип;
- аддендум;
- бордеро.

Специфический страховой документооборот

Документы и базы первичного учёта:

- журнал заключённых договоров страхования;
- журнал начисленных (оплаченных) страховых премий;
- журнал учёта агентского вознаграждения;
- журнал заявленных (оплаченных) убытков;
- журнал долей рисков, переданных в перестрахование;
- журнал взаиморасчётов с перестраховщиками по перестраховочным премиям.

Специфический страховой документооборот

Документы по инвестиционной деятельности – отражают деятельность страховщика как институционального инвестора:

- Отчёт о размещении средств страховых резервов и о составе активов, принимаемых для покрытия собственных средств;
- Журнал покупки (продажи) ценных бумаг;
- Журнал расчёта дохода от размещения страховых резервов и собственных средств страховщика.

Организационно-распорядительный документооборот страховщика

1. Организационные документы регламентируют структуру, задачи и функции предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность работников:
 - учредительные документы (устав, договор);
 - документы, подтверждающие регистрацию компании в качестве юридического лица и постановку на налоговый и статистический учёт;
 - лицензионные документы;
 - штатное расписание;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - положения о структурных подразделениях;
 - должностные инструкции работников.

Организационно-распорядительный документооборот страховщика

2. Распорядительные документы оформляют принятые управленческие решения; это основные документы для выполнения деловых процедур:
- приказы по основной деятельности и личному составу;
 - распоряжения;
 - указания;
 - протоколы.

Организационно-распорядительный документооборот страховщика

3. Информационно-справочные документы составляются при выполнении функции учёта, контроля и деловых процессов:
- письма входящие и исходящие;
 - телеграммы внутренние и международные;
 - акты;
 - справки;
 - докладные и объяснительные записки;
 - отчёты;
 - обзоры;
 - графики выполнения работ.

Общехозяйственный документооборот страховщика

- организация общей системы управления и функционирования компании;
- исполнение условий договоров страхования, по которым необходимо предоставить страховое возмещение (обеспечение) в натуральном выражении, т.е. путём предоставления услуг;
- договоры с контрагентами на приобретение оргтехники, канцтоваров, рекламу, посреднические услуги и т.п.

Бухгалтерский, налоговый, статистический документооборот

Специфика – в особых требованиях ведения учёта страховщиками.

Этапы «жизни риска» и их отражение в документообороте

1. Аквизиция:

- a. Поиск потенциальных страхователей.
- b. Идентификация объекта страхования.
- c. Выявление потенциальных рисков, подлежащих страхованию.
- d. Уточнение страховых случаев.
- e. Определение основных (базовых) условий страхования.

Этапы «жизни риска» и их отражение в документообороте

2. Оценка риска:
 - a. Проведение предстраховой экспертизы (сюрвей) объекта.
 - b. Андеррайтинг и тарификация риска – определение базовых страховых тарифов и коэффициентов.
 - c. Перестраховочная котировка риска.
3. Окончательное согласование всех условий страхования.

Этапы «жизни риска» и их отражение в документообороте

4. Оформление документов:
 - a. Заявление на страхование.
 - b. Документы, подтверждающие отношение к объекту страхования и наличие страхового интереса.
 - c. Анкета предстраховой экспертизы.
 - d. Договор страхования / страховой полис.
 - e. Перечень (описание) объектов страхования.
 - f. Финансовый документ, подтверждающий оплату страхового взноса.
 - g. Памятка и инструкции страхователю.

Этапы «жизни риска» и их отражение в документообороте

5. Регистрация документов:

- a. Учёт (бухгалтерский, налоговый, статистический).
- b. Отделы прямого страхования.
- c. Отдел перестрахования.
- d. Базы:
 - страховые;
 - рекламно-контактные;
 - отслеживания платежей и т.п.
- e. Плановый отдел (план-график платежей).

Этапы «жизни риска» и их отражение в документообороте

6. Перестрахование:

- a. Подготовка и заключение генерального договора перестрахования.
- b. Размещение риска и оформление слипа или бордеро.
- c. Учёт перестраховочных операций в базах и документах.
- d. Осуществление и контроль платежей по перестрахованию.
- e. Урегулирование убытков с перестраховщиками.
- f. Расчёт и выставление тантьемы (при наличии соглашения о ней).

Этапы «жизни риска» и их отражение в документообороте

7. Урегулирование убытков:

- a. Извещение компетентных органов и документальная фиксация факта страхового случая.
- b. Извещение страховщика о случае, имеющем признаки страхового – направление заявления (извещения), содержащего информацию о:
 - страхователе и договоре страхования (страховом полисе);
 - объекте страхования;
 - характере события;
 - времени и месте происшествия;
 - виде ущерба;
 - предполагаемом размере ущерба.

Этапы «жизни риска» и их отражение в документообороте

- c. Информирование перестраховщиков.
- d. Фиксация убытка в базах и документах, формирование РЗНУ.
- e. Вызов сюрвейеров (аварийных комиссаров).
- f. Получение документов, подтверждающих размер ущерба (акт экспертной оценки).
- g. Получение документов, подтверждающих факт и причину страхового случая, лиц, виновных в причинении ущерба.
- h. Оценка ущерба, анализ представленных документов.
- i. Принятие решения о выплате страхового возмещения или отказе в выплате.

Этапы «жизни риска» и их отражение в документообороте

- j. Подготовка страхового акта, описывающего факт, причину и обстоятельства страхового случая, размер ущерба и размер подлежащего выплате страхового возмещения и отражающего решение о выплате страхового возмещения или обоснованном отказе в выплате.
- k. Выплата страхового возмещения.
- l. Предъявление суброгационных (регрессных) требований при наличии оснований для этого.
- m. Предъявление доли в убытке перестраховщикам.
- n. Отражение произведённой выплаты в базах страхового учёта.

Этапы «жизни риска» и их отражение в документообороте

8. Обратная связь со страхователем:
 - a. Оценка удовлетворённости страхователя предоставленной услугой.
 - b. Предложение новых страховых продуктов.
 - c. Работа со страхователем по привлечению новых объектов и новых лиц на страхование.
 - d. Отслеживание своевременного перезаключения договора страхования.