

# Рэнкинг лояльности российских страховых компаний



Рейтинговое агентство АК&М не принимает на себя никакой ответственности в связи с любыми интерпретациями, выводами и последствиями, связанными с использованием результатов проведенного сравнительного анализа, которые ни в какой мере не могут рассматриваться в качестве каких-либо рекомендаций страхователям по выбору той или иной страховой компании.



**Р**ейтинговое агентство АК&М подготовило рэнкинг лояльности ведущих страховых компаний России по итогам 2012 г. Сравнительный анализ страховщиков осуществлялся на основании официальной статистики, опубликованной на сайте Федеральной службы по финансовым рынкам [1]. При этом в качестве исходных показателей деятельности страховых компаний рассматривались следующие: совокупный объем страховых выплат; количество урегулированных страховых случаев; число отказов в страховых выплатах.

Составившие рэнкинг страховые организации предварительно были разделены на группы в зависимости от сумм выплаченного страхового возмещения: крупней-

отказов (более 18%) в страховом возмещении в сегменте страхования прочего имущества юридических лиц (индекс лояльности 0,23 — один из самых низких в группе). Интересно, что первая тройка показала наивысшие индексы лояльности в области ДМС, а у ВСК и «Ренессанс Страхование» вообще не было случаев отказа в страховых выплатах в данном сегменте. Среди остальных страховых компаний из Топ-10 следует отметить «АльфаСтрахование» и «СОГАЗ» с наилучшими показателями лояльности соответственно по ОСАГО (0,98) и КАСКО (0,71). Правда, доли указанных видов в страховых портфелях компаний оказались невелики — 17,0 и 6,1%, что не позволило им занять более высокие места в totale.

### **В группе крупнейших страховых компаний первое место занимает страховое общество «ВСК».**

шие (более 10 млрд руб.); крупные (от 1 до 10 млрд руб.); средние (от 200 млн до 1 млрд руб.) и небольшие (менее 200 млн руб.).

В группе крупнейших страховых компаний, в которую вошли 10 лидеров российского страхового рынка (*табл. 1*), первое место занимает страховое общество «ВСК» в первую очередь благодаря низкому (около 2,4%) уровню отказов в сегменте автострахования, составляющем основу страхового портфеля компании (более 75% выплат). Второе место досталось группе «Ренессанс Страхование», у которой оказались ниже значения индексов лояльности по КАСКО, а также по добровольному страхованию прочего имущества юридических лиц. Замкнул тройку лидеров «Ингосстрах» — компания, продемонстрировавшая в 2012 г. наибольший общий объем страховых выплат по рассматриваемым видам страхования. Подняться выше в рэнкинге страховщику не позволил высокий уровень

В группе крупных страховых компаний (*табл. 2*), собравшей 17 страховых компаний, безусловным лидером является ОАО «Страховая компания ЖАСО» с очень высоким значением комбинированного индекса лояльности — 0,92. Справедливости ради следует отметить, что «ЖАСО» концентрирует свою деятельность главным образом в сегменте добровольного медицинского страхования (почти 85% страхового портфеля), где уровень отказов в страховых выплатах объективно крайне низок. Вместе с тем, у занявшего второе место в группе «УРАЛСИБа» этот уровень составил 1,1% (в среднем по группе — 0,41%), что и определило его отставание от лидера, несмотря на впечатляющие итоги в секторе автострахования (индексы лояльности по КАСКО — 0,95, по ОСАГО — 0,92). Любопытно, что «ЖАСО» и «УРАЛСИБ» возглавляют вторую группу также и по объему произведенных страховых выплат. На третьем месте расположилась одна из старейших

Таблица 1

**Крупнейшие страховые компании**

Место в группе	Рег. №	Компания	Комбинированный индекс лояльности	Выплат всего, млн руб.	ДМС				КАСКО				ОСАГО			
					Доля в страховом портфеле		Индекс лояльности		Доля в страховом портфеле		Индекс лояльности		Доля в страховом портфеле		Индекс лояльности	
					всего	в портфеле	всего	в портфеле	всего	в портфеле	всего	в портфеле	всего	в портфеле	всего	в портфеле
1	621	ВСК	0,639	13 876	8,5%	1,000	56,7%	0,654	9,6%	0,592	25,2%	0,503				
2	1284	«Ренессанс Страхование»	0,567	12 100	12,9%	1,000	57,8%	0,542	19,6%	0,357	9,7%	0,560				
3	928	«Ингосстрах»	0,541	40 021	14,5%	0,445	46,5%	0,690	24,5%	0,228	14,6%	0,688				
4	1209	«РЕССО-Гарантия»	0,514	26 680	19,3%	0,363	56,0%	0,577	3,5%	0,355	21,1%	0,514				
5	2239	«АльфаСтрахование»	0,428	12 794	33,2%	0,124	42,8%	0,473	7,0%	0,263	17,0%	0,979				
6	977	«Росгосстрах»	0,356	35 065	9,9%	0,394	31,8%	0,398	4,2%	0,210	54,1%	0,336				
7	1307	«Согласие»	0,263	18 170	21,3%	0,340	61,8%	0,247	2,0%	0,386	14,9%	0,199				
8	1208	«СОГАЗ»	0,246	28 497	70,8%	0,168	6,1%	0,706	21,3%	0,379	1,8%	0,177				
9	290	«Альянс»	0,198	13 867	36,7%	0,161	43,3%	0,233	6,2%	0,395	13,8%	0,101				
10	461	МСК	0,048	14 382	6,7%	0,172	52,4%	0,027	2,3%	0,392	38,6%	0,033				

Таблица 2

**Крупные страховые компании**

Место в группе	Рег. №	Компания	Комбинированный индекс лояльности	Выплат всего, млн руб.	ДМС				КАСКО				ОСАГО			
					Доля в страховом портфеле		Индекс лояльности		Доля в страховом портфеле		Индекс лояльности		Доля в страховом портфеле		Индекс лояльности	
					всего	в портфеле	всего	в портфеле	всего	в портфеле	всего	в портфеле	всего	в портфеле	всего	в портфеле
1	263	«ЖАСО»	0,920	7534	84,8%	1,000	7,7%	0,496	2,5%	0,275	5,1%	0,532				
2	983	«УРАЛСИБ»	0,789	6965	16,4%	0,112	51,2%	0,948	4,6%	0,627	27,8%	0,922				
3	2	«Россия»	0,684	2421	8,3%	0,451	30,2%	0,607	2,8%	0,202	58,7%	0,780				
4	1820	«ГУТА-Страхование»	0,583	3305	11,3%	1,000	60,3%	0,653	2,4%	1,000	25,9%	0,200				
5	1427	«МАКС»	0,466	5167	29,6%	1,000	36,3%	0,073	2,8%	0,079	31,3%	0,452				
6	2489	«АСКО»	0,424	1048	29,2%	0,291	27,6%	0,379	1,0%	0,437	42,2%	0,545				
7	1864	«Транснефть»	0,399	3244	51,2%	0,261	36,9%	0,601	9,6%	0,266	2,2%	0,810				
8	3127	«Сургутнефтегаз»	0,361	3266	50,8%	0,450	31,5%	0,170	12,9%	0,480	4,8%	0,355				
9	3398	«ВТБ Страхование»	0,342	3255	25,1%	0,228	52,5%	0,376	19,6%	0,431	2,8%	0,108				
10	177	«ЭРГО Русь»	0,313	1125	0,0%	1,000	76,4%	0,253	15,0%	0,413	8,6%	0,676				
11	3487	«БИН Страхование»	0,309	1621	18,8%	0,194	55,8%	0,145	1,1%	0,573	24,3%	0,762				
12	1834	«Энергогарант»	0,273	2681	28,3%	0,280	50,1%	0,261	3,9%	1,000	17,7%	0,134				
13	1083	«Цюрих»	0,253	4799	1,4%	0,082	66,6%	0,257	14,5%	0,159	17,4%	0,328				
14	3028	«Оранта»	0,243	1986	17,5%	0,296	66,1%	0,203	0,7%	0,168	15,7%	0,358				
15	1852	«Русская страховая транспортная компания»	0,227	1019	11,3%	0,343	41,1%	0,341	5,4%	0,316	42,1%	0,073				
16	1298	«Капитал Страхование»	0,174	2635	47,0%	0,257	12,5%	0,211	38,4%	0,051	2,1%	0,330				
17	3211	«Югория»	0,137	5632	16,5%	0,073	57,1%	0,129	4,7%	0,234	21,7%	0,185				

Таблица 3

Средние страховые компании

Место в группе	Рег.№	Компания	Комбинированный индекс лояльности	Выплат всего, млн руб.	Данные по видам страхования				ОСАГО					
					ДМС		КАСКО		Прочее имущество юрлиц		Индекс лояльности		Индекс лояльности	
					Доля в страховом портфеле	Индекс лояльности	Доля в страховом портфеле	Индекс лояльности	Доля в страховом портфеле	Индекс лояльности	Доля в страховом портфеле	Индекс лояльности	Доля в страховом портфеле	Индекс лояльности
1	1216	«Чулпан»	1,000	874	75,8%	1,000	10,5%	1,000	0,5%	1,000	13,1%	1,000	13,1%	1,000
2	3099	«Открытие Страхование»	1,000	315	83,1%	1,000	16,9%	1,000	0,1%	1,000		1,000		1,000
3	159	«Русский страховой центр»	1,000	709	13,6%	1,000	4,3%	1,000	81,4%	1,000	0,7%	1,000	0,7%	1,000
4	3947	«АИГ» страховая компания»	0,991	337			83,8%	1,000	9,8%	1,000	6,4%	1,000	6,4%	0,854
5	413	МСК «СТРАЖ»	0,923	311	43,4%	1,000	33,1%	0,843	0,2%	0,528	23,3%	0,528	23,3%	0,896
6	3741	«ДАР»	0,913	312	72,7%	1,000	7,3%	0,699	0,3%	1,000	19,8%	1,000	19,8%	0,670
7	3568	«Поволжский страховой альянс»	0,860	212	0,1%	1,000	30,5%	0,844	0,0%	1,000	69,4%	1,000	69,4%	0,866
8	2240	«Евросиб-Страхование»	0,837	331	21,8%	1,000	1,6%	0,309	0,1%	1,000	76,5%	1,000	76,5%	0,802
9	2353	«Сибирский Дом Страхования»	0,834	300	28,1%	1,000	10,3%	0,483	0,1%	0,191	61,5%	0,191	61,5%	0,818
10	518	«БАСК»	0,825	290	48,4%	0,919	6,4%	0,820	0,1%	0,291	45,1%	0,291	45,1%	0,726
11	1621	«Якорь»	0,796	403	70,9%	1,000	10,8%	0,289	12,0%	0,090	6,4%	0,090	6,4%	0,715
12	630	«Гайде»	0,760	406	20,6%	0,457	54,7%	0,963	12,0%	0,608	12,8%	0,608	12,8%	0,522
13	915	«Пари»	0,690	367	16,1%	0,316	57,4%	0,829	18,4%	0,497	8,0%	0,497	8,0%	0,885
14	88	«Межотраслевой страховой центр»	0,685	418	6,7%	0,296	53,4%	0,641	1,5%	1,000	38,4%	1,000	38,4%	0,803
15	1826	«Национальная страховая группа»	0,665	785	28,1%	1,000	37,8%	0,394	12,8%	0,562	21,3%	0,562	21,3%	0,765
16	1641	«Гефест»	0,591	507	22,6%	0,520	48,3%	0,706	24,5%	0,492	4,5%	0,492	4,5%	0,240
17	2182	«Надежда»	0,576	331	5,9%	1,000	27,6%	0,802	0,2%	1,000	66,3%	1,000	66,3%	0,442
18	870	«Ингач Страхование»	0,524	428			82,8%	0,585		0,585	17,2%		17,2%	0,230
19	907	«Инвестиции и финансы»	0,501	565	36,9%	1,000	53,8%	0,168	4,1%	0,194	5,1%	0,194	5,1%	0,651
20	3524	СК «АЛРОСА»	0,482	234	82,4%	0,371	12,1%	1,000	5,5%	1,000	0,0%	1,000	0,0%	1,000
21	2496	ИСК «Евро-Полис»	0,458	413	36,2%	0,390	58,2%	0,521	5,5%	0,296		0,296		
22	3116	«НАСКО Татарстан»	0,413	662	7,8%	1,000	35,9%	0,271	14,4%	0,539	41,9%	0,539	41,9%	0,382
23	2346	«Объединенная страховая компания»	0,413	804	2,1%	0,012	68,8%	0,278	0,7%	0,462	28,5%	0,462	28,5%	0,767
24	1412	«Д2 Страхование»	0,405	264	25,7%	0,680	16,6%	0,069	1,6%	0,504	56,1%	0,504	56,1%	0,376
25	397	ГЕЛИОС	0,405	202	21,6%	0,336	70,1%	0,442	8,2%	0,271		0,271		
26	1675	«Либерти Страхование»	0,393	920	22,5%	0,389	63,4%	0,400	1,4%	0,343	12,6%	0,343	12,6%	0,368
27	1709	«АСК-Петербург»	0,372	245			69,4%	0,420	1,8%	0,086	28,8%	0,086	28,8%	0,272
28	2243	«ЮЖРАЛ-АСКО»	0,361	762	2,9%	1,000	40,0%	0,686	1,4%	1,000	55,6%	1,000	55,6%	0,078
29	2877	«МегаРусс-Д»	0,252	783	1,8%	0,228	64,9%	0,096	2,2%	0,576	31,1%	0,576	31,1%	0,556
30	1155	«Северная казна»	0,203	641	4,7%	0,071	20,6%	0,431	1,0%	0,268	73,7%	0,268	73,7%	0,147
31	3301	«Компаньон»	0,144	991	4,2%	0,408	82,1%	0,079	0,0%	1,000	13,7%	1,000	13,7%	0,449

Таблица 4

Небольшие страховые компании

Место в группе	Рег.№	Компания	Комбинированный индекс лояльности		Выплат всего, млн руб.	ДМС		КАСКО		Прочее имущество юрлиц		ОСАГО	
			индекс лояльности	Доля в страховом портфеле лояльности		Индекс лояльности	Доля в страховом портфеле лояльности	Индекс лояльности	Доля в страховом портфеле лояльности	Индекс лояльности	Доля в страховом портфеле лояльности	Индекс лояльности	Доля в страховом портфеле лояльности
1	3467	«Сибирский Спас»	1,000	73,4%	197	1,000	5,6%	1,000	1,000	20,9%	1,000	1,000	
2	1922	«Коместра»	1,000	82,5%	130	1,000	16,6%	1,000	1,000	0,9%	1,000	1,000	
3	3297	«СОГАЗ-АПРО»	1,000	3,6%	87	1,000	21,6%	1,000	1,000	70,6%	1,000	4,1%	
4	3610	«Универс-Гарант»	1,000		55	1,000	73,8%	1,000	1,000	26,2%	1,000	1,000	
5	2091	«ТРАСТ»	1,000		51	1,000	61,9%	1,000	1,000	0,6%	1,000	37,5%	
6	3941	«СМП-Страхование»	0,920	68,6%	94	1,000	26,5%	0,698	1,000	5,0%	1,000	1,000	
7	433	«ВостСибЖАСО»	0,885	64,5%	71	1,000	33,7%	0,691	1,000	1,8%	0,416	1,000	
8	66	«Ангара»	0,874	0,8%	91	1,000	26,7%	0,705	1,000	3,4%	1,000	0,931	
9	3295	«НСГ-Росэнерго»	0,849	20,2%	179	1,000	11,4%	0,644	1,000	1,8%	0,358	0,852	
10	3543	«Экип»	0,824	23,2%	57	1,000	71,5%	0,754	1,000	5,3%	1,000	1,000	
11	3390	«Полис-Гарант»	0,784	26,9%	172	1,000	63,6%	0,661	1,000	0,0%	1,000	9,5%	
12	1551	«ЭНИ»	0,781	0,1%	106	1,000	13,7%	1,000	1,000	0,4%	1,000	85,8%	
13	92	«ЮЖУРАЛЖАСО»	0,766	51,1%	114	1,000	47,2%	0,527	1,000	1,7%	0,373	1,000	
14	3681	«Лойд-Сити»	0,759	88,6%	161	1,000	11,4%	1,000	1,000	0,1%	1,000	1,000	
15	3229	«Страховая Бизнес Группа»	0,737	13,1%	89	1,000	5,6%	1,000	1,000	35,4%	1,000	45,9%	
16	1111	«Подмосковье»	0,690	25,1%	129	1,000	31,4%	0,550	1,000	1,5%	0,258	42,0%	
17	1574	«Советская»	0,680	62,2%	167	1,000	37,8%	0,154	1,000	0,0%	1,000	1,000	
18	3799	«Британский страхово-вой дом»	0,642	34,1%	55	1,000	65,3%	0,451	1,000	0,6%	1,000	1,000	
19	2174	«Артекс»	0,597	14,5%	165	1,000	78,4%	0,523	1,000	7,0%	0,588	1,000	
20	632	«Сервисрезерв»	0,583	0,4%	138	1,000	56,3%	0,385	1,000	0,0%	1,000	43,3%	
21	1623	«Тюмень-Полис»	0,580	12,0%	59	1,000	81,3%	0,520	1,000	6,7%	0,557	1,000	
22	2512	«Экспресс Гарант»	0,574	18,0%	163	1,000	54,7%	0,498	1,000	0,1%	0,206	27,2%	
23	206	«Диана»	0,561	59,2%	48	1,000	39,9%	0,819	1,000	0,9%	0,617	1,000	
24	1587	«Талисман»	0,559		131	1,000	41,2%	0,626	1,000	0,2%	1,000	58,6%	
25	3498	СК «Мастер-Гарант»	0,558	23,6%	152	1,000	49,4%	0,738	1,000	27,0%	0,619	1,000	
26	2619	«Астро-Волга»	0,547	0,9%	145	1,000	57,6%	0,527	1,000	3,2%	0,448	38,3%	
27	3438	«Проминстрах»	0,537	27,6%	64	1,000	47,5%	0,470	1,000	1,9%	0,206	23,0%	
28	585	«Адонис»	0,521	32,1%	82	1,000	57,6%	0,723	1,000	10,4%	0,592	1,000	
29	1858	«Итиль»	0,509	15,0%	99	1,000	30,3%	0,065	1,000	0,2%	0,278	54,5%	
30	3954	«Евроинс»	0,505	36,0%	56	1,000	34,0%	0,153	1,000	1,1%	0,390	28,9%	
31	1207	«Регион»	0,496		61	1,000	57,6%	0,807	1,000	0,1%	0,133	42,3%	
32	2905	«РК-Гарант»	0,479	8,7%	136	1,000	35,5%	0,064	1,000	0,6%	0,090	55,2%	
33	2290	«Московия»	0,463	8,0%	136	1,000	23,5%	0,540	1,000	0,0%	1,000	68,5%	
34	1908	«Регионгарант»	0,432	26,1%	92	1,000	43,8%	0,297	1,000	12,0%	0,291	18,1%	
35	3156	«Авеста»	0,405	43,5%	48	1,000	22,9%	0,195	1,000	33,6%	1,000	1,000	
36	3847	«Независимая страхо-вая группа»	0,364	86,1%	134	1,000	13,2%	0,058	1,000	0,7%	0,090	1,000	
37	3245	«Верна»	0,276		134	1,000	47,0%	0,183	1,000	53,0%	0,358	1,000	
38	2144	«АСКО-Центр»	0,190	31,8%	70	1,000	65,8%	0,161	1,000	2,4%	0,615	1,000	
39	13	«Шанс»	0,188	79,4%	130	1,000	11,2%	0,348	1,000	1,9%	0,156	7,6%	
40	3727	«Регард Страхование»	0,154		72	1,000	19,3%	0,092	1,000	0,0%	1,000	80,6%	
41	1182	«ТИТ»	0,144	66,6%	81	1,000	33,3%	0,224	1,000	0,1%	1,000	1,000	
42	3959	«Капитал-Полис С»	0,045		56	1,000	71,6%	0,041	1,000	28,4%	0,054	1,000	

страховых компаний — «Россия», что стало возможным благодаря низкому уровню отказов в том же автостраховании.

Группу средних страховых компаний (табл. 3) возглавили «абсолютно лояльные» компании, которые в течение 2012 г. не отказали в выплате ни по одному договору страхования — «Чулпан», «Открытие Страхование» и «Русский страховой центр». Правда, и количество урегулированных страховых случаев оказалось сравнительно невелико — от 11 до 19,5 тыс. (в среднем по группе — 28,5 тыс., в предыдущей группе — 113,3 тыс.). При этом у первой тройки, как, впрочем, и у многих компаний данного сегмента, наблюдается доминирование в страховом портфеле (более 75%) одного из видов страхования. Для «Чулпан» и «Открытие Страхование» это ДМС (75,8 и 83,1% соответственно), в то время как «Русский страховой центр» специализируется на добровольном страховании прочего имущества юридических лиц (81,4% в портфеле выплат).

В последней группе небольших страховых компаний (табл. 4) в целом наблюдается картина, аналогичная имеющей место в группе предыдущей. С той лишь разницей, что комбинированный индекс лояльности на уровне 1,00 продемонстрировали уже пять компаний. В этом нет ничего удивительного, поскольку снижение объемов выплат, как правило, сопровождается уменьшением количества страховых случаев и фактов отказа в страховых выплатах. Так же, как и в третьей группе, лидеры тяготеют к одному из видов страхования, а у «Универс-Гаранта» в портфеле оказались только КАСКО и страхование прочего имущества юридических лиц. Примечательно также, что возглавила группу компания с наибольшим совокупным объемом произведенных страховых выплат — «Сибирский Спас». Подобное имеет место только в груп-

пе крупных страховых компаний, занявших в общем зачете по объему страхового возмещения места с 11-го по 27-е.

## Особенности методологии расчета

В качестве первичного ключевого показателя при ранжировании страховых компаний была принята относительная величина (доля, уровень) отказов в страховых выплатах (ДОСВ), определяемая как отношение количества таких отказов к числу урегулированных страховых случаев.

Учитывая, что ДОСВ существенно различны для различных видов страхования, агентство в качестве универсального показателя использовало индекс лояльности, изменяющийся от 0 до 1 и учитывающий среднерыночный уровень отказов в страховых выплатах по каждому виду страхования. В качестве таковых агентством были рассмотрены ДМС, автострахование (КАСКО, ОСАГО) и добровольное страхование иного имущества юридических лиц, в совокупности составляющие более

86% рынка российского страхования (за исключением страхования жизни и ОМС) по объему произведенных выплат за 2012 г.

Окончательное ранжирование страховых организаций осуществлялось с использованием комбинированного (средневзвешенного) индекса лояльности, учитывающего структуру страхового портфеля каждой компании.

Для обеспечения максимальной объективности результатов из рассмотрения были исключены узкоспециализированные страховые операторы, у которых доля (по объему выплат) в страховом портфеле по одному из видов страхования превышала 90%. После этого количество оставшихся страховщиков было ограничено 100 ведущими компаниями по объему страховых выплат.

ПЭС 13106/23.05.2013

## Литература

1. [http://www.fcsm.ru/ru/contributors/insurance\\_industry/statistics/index.php?id\\_4=269](http://www.fcsm.ru/ru/contributors/insurance_industry/statistics/index.php?id_4=269).

