

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт социально-гуманитарных технологий
Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент
Кафедра инженерного предпринимательства

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Тема работы				
Проект по созданию сайта ипотечного страхования для Томского филиала АО «СОГАЗ»				

УДК 004.738.1:368.1:332.8

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗАМ4Б	Оклея А.С.		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Калашникова Т.В.	к.т.н., доцент		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Н.В. Черепанова	к.фил.н.		

По разделу «Раздел на иностранном языке»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Л.В. Бескровная			

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИП	С.В. Хачин	к.т.н.		

Томск – 2016 г.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ООП

Код рез.-та	Результат обучения (выпускник должен быть готов)
<i>Профессиональные компетенции</i>	
Р1	Способность применять теоретические знания, связанные с основными процессами управления развитием организации, подразделения, группы (команды) сотрудников, проекта и сетей; включающие в себя современные подходы по формированию комплексной стратегии развития предприятия, в том числе в условиях риска и неопределенности
Р2	Способность воспринимать, обрабатывать, анализировать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями управления; выявлять и формулировать актуальные научные проблемы в различных областях менеджмента; формировать тематику и программу научного исследования, обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования; проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой; представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада
Р3	Способность анализировать поведение экономических агентов и рынков в глобальной среде; использовать методы стратегического анализа для управления предприятием, организацией, группой; формировать и реализовывать основные управленческие технологии
Р4	Способность использовать количественные и качественные методы для управления бизнес- процессами и оценки их эффективности; проектировать и управлять системой, частью системы, или процессом удовлетворяющими внутренние и внешние потребности предприятия, организации; идентифицировать, формулировать и решать производственные задачи, включающие в себя материальные, человеческие и экономические параметры
Р5	Способность управлять финансовыми ресурсами предприятия; использовать современный инструментарий для диагностики финансово-хозяйственной деятельности и разработки финансовой стратегии развития предприятия и организации; владеть современными способами оценки эффективности инвестиционных программ, проектов
Р6	Способность к сопровождению бизнес- процессов в разных сферах менеджмента по- средством управления психологическим микроклиматом в организациях; к само актуализации творческого потенциала работников в процессе управления, к осмыслению, прогнозированию развития и решению производственных,

	трудовых, межличностных конфликтов
P7	Умение сочетать управленческие, технические, экономические и др. знания для создания конкурентных преимуществ своей организации или подразделения
<i>Общекультурные компетенции</i>	
P8	Способность применять современные методы и методики преподавания дисциплин; разрабатывать рабочие программы и методическое обеспечение для преподавания экономических и управленческих дисциплин
P9	Способность понимать необходимость и уметь самостоятельно учиться и повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности, развивать свой общекультурный и профессиональный уровень
P10	Способность эффективно работать индивидуально, в качестве члена команды, в том числе международной, по междисциплинарной тематике, обладая навыками публичных деловых и научных коммуникаций, а также руководить командой, подразделением, предприятием, организацией, эффективно используя современные подходы управления персоналом
<i>Профессиональные компетенции</i>	
P11	Способность владеть иностранным языком как средством профессионального общения, на уровне, позволяющем работать в интернациональной среде с пониманием культурных, языковых и социально – экономических различий деловой культуры разных стран.
P12	Готовность следовать кодексу профессиональной этики, ответственности и нормам управленческой деятельности

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт социально-гуманитарных технологий
Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент
Кафедра инженерного предпринимательства

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой ИП ИСГТ
С.В. Хачин

(Подпись) (Дата)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

магистерской диссертации

Студенту:

Группа	ФИО
ЗАМ4Б	Окле́й Алине Сергеевне

Тема работы:

Проект по созданию сайта ипотечного страхования для Томского филиала АО «СОГАЗ»	
Утверждена приказом директора ИСГТ	№ 3048/С от 19.04.2016 г.
Срок сдачи студентом выполненной работы:	«09» июня 2016 года

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе	публикации в периодической печати, отчетность организации, самостоятельно собранный материал
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов	
1. Проанализировать страхование при ипотечном кредитовании в ТФ АО «СОГАЗ»	
2. Провести сравнительный анализ основных партнеров по ипотечному страхованию в Томском филиале АО «СОГАЗ»	

3. Оценить конкурентоспособность страховой компании АО «СОГАЗ»	
4. Создать сайт ипотечного страхования для Томского филиала АО «СОГАЗ»	
5. Выявить преимущества и недостатки онлайн страхования	
6. Выявить риски онлайн страхования и дать рекомендации по их минимизации	
Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы (с указанием разделов)	
Раздел	Консультант
Социальная ответственность	Черепанова Наталья Владимировна
Раздел на иностранном языке	Бескровная Людмила Вячеславовна
Названия разделов, которые должны быть написаны на иностранном языке:	
Глава 1. Томский филиал АО «СОГАЗ» на рынке ипотечного кредитования	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы	«01» февраля 2016 г.
--	----------------------

Задание выдал руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Калашникова Татьяна Владимировна	к.т.н., доцент		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3АМ4Б	Оклея Алина Сергеевна		

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 101 с., 14 рисунков, 5 таблиц, 43 источника, 4 приложения.

Ключевые слова: ипотечное страхование, страхование имущества, личное страхование, страховая компания, ипотека, пролонгация.

Объектом исследования является Томский филиал АО «СОГАЗ».

Предметом исследования является деятельность Томского филиала АО «СОГАЗ» в рамках ипотечного страхования.

Цель работы – разработать проект по созданию сайт ипотечного страхования для Томского филиала АО «СОГАЗ»

Актуальность работы заключается в развитие ипотечного страхования Томского филиала АО «СОГАЗ» путем создания сайта по данному виду страхования.

В результате работы был создан проект сайта по ипотечному страхованию для Томского филиала АО «СОГАЗ»

Разработанный проект сайта ипотечного страхования может стать прогрессивным развитием Томского филиала АО «СОГАЗ» на рынке ипотечного страхования.

Оглавление

Введение.....	8
Глава 1 Томский филиал АО «СОГАЗ» на рынке ипотечного кредитования.....	11
1.1 Краткая характеристика АО «СОГАЗ»	11
1.2 Анализ деятельности по ипотечному страхованию в Томском филиале АО «СОГАЗ»....	20
1.3 Сравнительный анализ основных партнеров по ипотечному страхованию в Томском филиале АО «СОГАЗ»	36
Глава 2 Создание проекта сайта ипотечного страхования для Томского филиала АО «СОГАЗ»	53
2.1 Описание и перспективы развития проекта.....	53
2.2 Разработка сайта по ипотечному страхованию	56
2.3 Преимущества и недостатки сайта ипотечного страхования.....	58
2.4 Безопасность сайта ипотечного страхования	60
Глава 3 Корпоративная социальная ответственность АО «СОГАЗ»	81
3.1 Стейкхолдеры АО «СОГАЗ»	83
3.2 Внешняя социальная ответственности компании	85
3.3 Внутренняя социальная ответственности компании	89
3.4 Оценка эффективности и выработка рекомендаций	90
Заключение.....	91
Список используемых источников	97
Приложение А.....	102
Приложение Б	112
Приложение В.....	113
Приложение Г	114

Введение

Актуальность темы исследования заключается в том, что ипотечное кредитование в настоящее время в нашей стране интенсивно развивается: растут объемы кредитных портфелей операторов ипотечного рынка, появляются новые игроки с собственными ипотечными программами, создаются законодательные инициативы федеральных и местных органов власти, западные финансовые структуры проявляют активный интерес к этому бизнесу. Расширение операций по долгосрочному ипотечному кредитованию неразрывно связано с созданием условий для решения задачи привлечения достаточного объема долгосрочных ресурсов с финансового рынка и рынка капиталов, что определяет важность отработки надежного механизма финансирования кредиторов и что немаловажно – обеспечения гарантий надежности инвесторам, направляющим свои капиталы на рынок долгосрочных жилищных ипотечных кредитов.

Как и любой другой вид банковских операций, ипотечное кредитование подвержено рискам. Их достаточно много, и они могут быть вызваны различными причинами – экономическими, инфляционными, валютными, налоговыми, политическими. Источниками рисков являются уровень жизни населения, кредитно-финансовая политика государства, применяемые инвестиционно-кредитные технологии и инструменты, ипотечные стандарты, динамика стоимости недвижимости и т.д. В ипотечном кредитовании существует эффективный механизм снижения рисков – ипотечное страхование или страхование кредитного риска, позволяющее гарантировать компенсацию какой-то части потерь в случае возникновения финансовых проблем у заемщика. В связи с активным развитием ипотечного кредитования, важным является развитие и совершенствование страхования рисков в ипотечном кредитовании.

В связи с тем, что договора ипотечного страхования заключаются на весь период действия кредитного договора, подразумевается его ежегодное продление. Для удобства потребителей ипотечного страхования предлагается разработать проект по пролонгации договоров на сайте страховой компании.

Целью исследования является разработать проект по созданию сайта ипотечного страхования для Томского филиала АО «СОГАЗ».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

7. Дать краткую характеристику ТФ АО «СОГАЗ»
8. Проанализировать страхование при ипотечном кредитовании в ТФ АО «СОГАЗ»
9. Провести сравнительный анализ основных партнеров по ипотечному страхованию в Томском филиале АО «СОГАЗ»
10. Оценить конкурентоспособность страховой компании «СОГАЗ»
11. Создать сайт ипотечного страхования для Томского филиала АО «СОГАЗ»
12. Выявить риски онлайн страхования и дать рекомендации по их минимизации

Методической основой исследования являются труды следующих авторов: Афонина А. В., Ростова Е. П., Бартенева И. Д., Высоковских Е. Н., Глинкина Е. В., Гончарова О. А., Долгих П. А., Зайнуллина С. Р., Комардина О., Комлева Н., Петров Д. В., Петрова Т. В., Пономарев В., Семенюк А. Г., Сердюкова Ю. А., Цыганов А. А., Цыренова И. Б., Шор И. М., Юдина Т. О., Яроцкая Е. В.

В России, на данном этапе развития ипотечного кредитования, отсутствует полная статистика проблемных и невыплаченных кредитов, нет обширной практики судебного обращения взыскания на предмет залога, реализации залога с торгов, не развита система кредитных бюро, из-за чего оценка кредитных рисков чрезвычайно затруднительна. По этой причине работ, посвященных проблемам именно страхования кредитного риска при ипотечном

жилищном кредитовании крайне мало. Кроме того, само ипотечное кредитование в России довольно молодо и не накопило достаточной статистической базы. В последнее время появились исследования отечественных ученых-финансистов в области финансовой математики, ипотечного кредитования, к которым относятся: С. Гончаров, А. Копейкин, А. Корнилов, Н. Пастухова, Н. Рогожина, В. Селюков, А. Семеняка, А. Туманов, А. Черняк, Е. Четыркин и др. К зарубежным ученым-финансистам, занимающимся изучением вопросов ипотечного кредитования относятся: Б. Гвиннер, Б. Гулд, Э. Элиот.

Информационной базой исследования послужили годовая отчетность Томского филиала АО «СОГАЗ», статистические данные Росстата, финансовые материалы в сети Интернет, законодательные акты высших органов власти, нормативные документы и статистическая информация Банка России.

При написании работы и обработки данных использовались различные методы анализа: группировка данных, анализ и синтез, системный подход, графические модели.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка нормативно-правовых актов и литературы. Введение включает в себя научный аппарат исследования: актуальность темы; цель и задачи исследования.

Первая глава посвящена теоретическим основам ипотечного страхования; здесь рассмотрены экономическое содержание и сущность ипотечного страхования; выделены условия и критерии ипотечного страхования.

Вторая глава носит практический характер и в ней проведён алгоритм создания сайта ипотечного страхования Томского филиала АО «СОГАЗ», проанализированы риски информационной безопасности и приведены меры по их минимизации.

Глава 1 Томский филиал АО «СОГАЗ» на рынке ипотечного кредитования

1.1 Краткая характеристика АО «СОГАЗ»

Страховая Группа «СОГАЗ» основана в 1993 году и является на сегодняшний день одним из крупнейших в России универсальных страховщиков федерального масштаба.

СОГАЗ традиционно ориентируется на страхование корпоративного сектора, обеспечивая страховую защиту предприятий и корпораций, представляющих самые разные отрасли промышленности: топливно-энергетическую, транспортную, химическую, металлургическую, машиностроительную, авиакосмическую, банковскую и другие.

Большое внимание Группа уделяет страхованию физических лиц, а также малого и среднего бизнеса, для которых разработаны страховые программы, учитывающие их специфику и особенности.

25 октября 1993 года зарегистрировано АОЗТ «Европейско-азиатское страховое общество газовой промышленности» (регистрационное свидетельство серии МРП №027793).

4 февраля 1994 года компания получила лицензию Федеральной службы по надзору за страховой деятельностью РФ на осуществление 15 видов страхования.

По итогам 1994 года компания собрала 21 млрд рублей страховой премии, заняв 75-е место в рэнкинге страховщиков.

Из доклада Президента страхового общества «СОГАЗ» Сергея Эдуардовича Саркисова на очередном Общем собрании акционеров по итогам работы за 1994 год:

«Основным результатом и главным достижением прошлого года я считаю формирование и подбор кадров компании, которые на сегодняшний день по

уровню своей профессиональной подготовки являются одними из лучших в стране».

В 2009 года застраховано технологическое (реакторное) оборудование ОАО «Концерн Энергоатом» на 30,6 млрд. рублей.

СОГАЗ застраховал проект строительства полупогружной плавучей буровой установки типа Moss CS 50 Mk II для Штокмановского проекта на 36,7 млрд рублей.

ОАО «СОГАЗ» получило сертификат соответствия требованиям ГОСТ ИСО 9001-2001 (ISO 9001:2000), подтверждающий высокий уровень системы менеджмента качества, принятой в компании.

В 2010 г. СОГАЗ застраховал имущество ОГК-2 на 39,8 млрд. рублей.

Выигран конкурс на право страхования авиапарка и ответственности ГТК «Россия».

Перестрахованы имущественные риски четырех дочерних компаний ОАО «Газпром», осуществляющих деятельность на территории Венесуэлы.

В 2011 году Председателем Правления «СОГАЗА» назначен Сергей Иванов.

Осуществлена выплата пострадавшим в результате пожара пассажирам рейса 7К 348 Сургут – Москва авиакомпании «Когалымавиа».

Подписан Меморандум о стратегическом партнерстве между «СОГАЗА» и ГК «Российские автомобильные дороги» («Автодор»).

В 2012 году Международное рейтинговое агентство А. М. Best впервые присвоило ОАО «СОГАЗ» рейтинг финансовой устойчивости на уровне В++ и кредитный рейтинг эмитента на уровне «bbb» (прогноз по рейтингам — «Стабильный»).

В 2013 году по итогам открытого конкурса ОАО «СОГАЗ» приобрел 98,9% акций страховой компании «Транснефть» за 9,396 млрд. рублей. Компания вошла в состав Группы «СОГАЗ».

В 2012 году чистая прибыль Страховой Группы «СОГАЗ» по МСФО выросла до 11 млрд. рублей, что на 63% выше показателя предыдущего года.

Существенный рост прибыли обеспечил общий рост страхового портфеля, где прирост чистой заработанной страховой премии составил 28%, а также повышение рентабельности страхового бизнеса преимущественно за счет имущественного страхования и статичной базы операционных расходов.

Суммарные активы Группы выросли до 136,7 млрд. рублей, суммарные страховые резервы – до 77,8 млрд. рублей. Собственные средства достигли 44,3 млрд. рублей.

Группа СОГАЗ оценивает рентабельность страхового бизнеса через показатель комбинированного коэффициента, определяемого как отношение суммы произошедших убытков, расходов на заключение договоров страхования и расходов на ведение дела к заработанной страховой премии.

По результатам деятельности Группы СОГАЗ в 2012 году комбинированный коэффициент снизился на 1,36% по сравнению с предыдущим годом и составил 91,92%. Основной причиной устойчивой рентабельности Группы СОГАЗ с тенденцией к росту стало снижение убыточности по имущественным видам страхования.

По результатам 2012 года коэффициент убыточности составил 68% (с учетом доходов от суброгации), что на 0,64% меньше показателя 2011 года. Рост рыночного портфеля оказал влияние на прирост коэффициента аквизиционных расходов (+1,63%).

При этом на фоне роста страхового портфеля в течение 2012 года управленческие расходы ОАО «СОГАЗ» росли более низкими темпами, что привело к снижению коэффициента управленческих расходов на 2,36%.

По итогам работы в 2013 году – первом году реализации новой четырехлетней стратегии развития – ОАО «СОГАЗ» достигло всех запланированных показателей. Группа укрепила лидерские позиции в стратегически важных сегментах рынка, продолжила диверсифицировать портфель по корпоративному страхованию, контролировала рост розничного портфеля, расширяла и усиливала присутствие в регионах.

В 2013 году ОАО «СОГАЗ» заняло второе место на рынке по общему объему начисленных премий (без учета ОМС) и первое – по добровольным видам страхования. Общий рост страхового портфеля при сохранении его рентабельности и незначительном плановом увеличении комбинированного коэффициента (определяется как отношение суммы состоявшихся убытков, расходов на заключение договоров страхования и расходов на ведение дела к заработанной страховой премии) обеспечили рост прибыли компании в 2013 году до 12,2 млрд. рублей по МСФО.

По итогам 2013 года СОГАЗ традиционно занял первое место по объему сборов по корпоративному имущественному страхованию (страхование имущества и страхование ответственности). Кроме того, компания заняла первое место по объему сборов по двум видам обязательного страхования – обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев опасных объектов (ОСОПО) и обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчиков (ОСГОП) с долей рынка порядка 20% по обоим видам.

По итогам работы в 2013 году портфель СОГАЗа по страхованию физических лиц вырос на 1,6 млрд. рублей в результате развития розничного направления и партнерских продаж и составил порядка 5,5 млрд. рублей с приростом 41%. Учитывая текущую ситуацию, которая сложилась в российском автостраховании, СОГАЗ не ставит перед собой задачу выхода на лидирующие позиции на этом рынке. Вместе с тем, компания фиксирует существенный прирост сборов в стратегическом для себя розничном сегменте – страховании ипотеки: сборы по оплаченной премии выросли на 63%, по розничному страхованию работников предприятий – корпоративных клиентов СОГАЗа – на 29,6%.

Существенного прогресса компания достигла в развитии сотрудничества с банками по страхованию залогового имущества, а также лизинговыми компаниями.

За год число активных партнеров компании (с годовыми сборами более 1 млн. рублей) выросло с 81 до 115, из которых 57 – банки и 58 – лизинговые компании. Всего же среди действующих партнеров СОГАЗа 215 банков и 170 лизинговых компаний. Закономерным результатом работы Группы, стало более чем двукратное увеличение продаж через банки и лизинговые компании в 2012 году – до 1,7 млрд. рублей.

В 2012 году активизирована либо начата работа по ипотечному страхованию со всеми федеральными банками страны. Были внедрены совместные программы с крупными федеральными банками, разработаны новые продукты по страхованию от несчастного случая держателей пластиковых карт и держателей депозитов. Сборы СОГАЗа по страхованию при ипотечном и потребительском кредитовании по итогам 2012 года выросли на 62% и составили 450 млн. рублей.

СОГАЗ стал одним из лидеров банкострахования залогового имущества юридических лиц. В 2012–2013 годах темпы роста сборов в этом сегменте, а также в страховании лизингового имущества и в ипотечном страховании были в разы выше средних по рынку.

В нескольких крупных регионах рост объемов продаж договоров ипотечного страхования существенно опережал аналогичные показатели конкурентов.

Одним из приоритетных направлений деятельности Страховой Группы «СОГАЗ» является расширение партнерского канала продаж и развитие розничного страхования при условии сохранения высокого уровня рентабельности страховой деятельности. Страховая премия по этой линии бизнеса в 2013 году выросла на 52% и достигла 8,57 млрд рублей, а технический результат составил 1,2 млрд рублей.

В 2013 году СОГАЗ заметно укрепил позиции на рынке банкострахования и страхования через лизинговые компании. Компания активно осваивала новые для себя федеральные и региональные рынки, например, страхование заемщиков потребительских кредитов от несчастного случая. При этом в части

автострахования предпринимались все необходимые меры для контроля убыточности и сохранения рентабельности портфеля автокаско и ОСАГО. В течение года в большинстве филиалов компании были сформированы эффективные организационные структуры, команды профессионалов с активными и опытными руководителями, занявшими должности заместителей директоров по партнерским и розничным продажам.

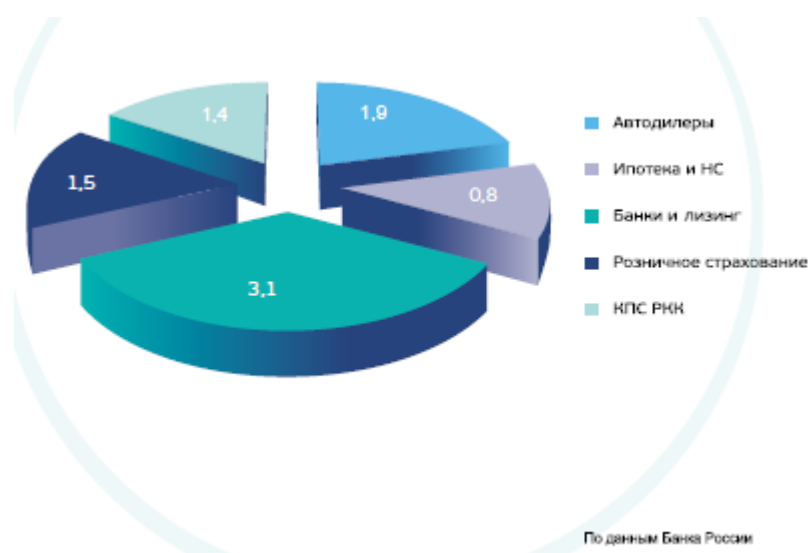


Рисунок 1 - Начисленная премия за 2013 г., млрд. руб.

Прирост премии по направлению «Банки и лизинговые компании» составил 76% (до 3,1 млрд. рублей). В 2013 году число крупных партнеров компании (с годовым объемом продаж страховых услуг более 1 млн. рублей) выросло со 115 до 138, из которых 63 – банки и 75 – лизинговые компании. Всего среди действующих партнеров СОГАЗа 255 банков и 164 лизинговые компании. В течение года СОГАЗу удалось обеспечить максимально возможную долю присутствия в бизнесе стратегических банков-партнеров: «Газпромбанка», «СОБИНБАНКа», АБ «РОССИЯ». За счет эффективной работы в рамках проекта «Кредитное страхование» более чем вдвое увеличились объемы продаж через ОАО «Сбербанк России».

По направлению «Ипотечное страхование и страхование при потребительском кредитовании» начисленная премия СОГАЗа за 2013 год выросла на 2% и достигла 0,8 млрд рублей (при этом полученная премия выросла на 97% до 0,86 млрд. рублей). Доля СОГАЗа в портфеле

стратегических партнеров – АБ «РОССИЯ» и «СОБИНБАНКа» – сохраняется на стабильно высоком уровне по итогам года. Высокие показатели деятельности стали возможны также благодаря активному сотрудничеству с такими банками-партнерами, как «ДельтаКредит», «Райффайзенбанк», «Возрождение», «Росбанк», «ВТБ24», «ЮникредитБанк» и АИЖК.

Высокие темпы роста по итогам 2013 года показали партнерские продажи через автодилеров и страховых посредников. Начисленная премия выросла на 98% до 1,8 млрд рублей. В течение года было заключено около 100 агентских договоров с новыми партнерами, страховые продукты продавались через 700 федеральных и региональных автодилеров. СОГАЗ продолжил развивать успешное партнерство в сфере автострахования с такими известными компаниями как «Автомир», «АвтоСпецЦентр», «Major», «МОДУС», «Независимость», «АГАТ», «РРТ», «Гедон», «КлючАвто», «ТТС», «ТИМ», «Евросиб». Благодаря отказу от работы с убыточными партнерами, изменению процедур принятия на страхование транспортных средств и введению ограничений по продажам в убыточных филиалах СОГАЗу удалось снизить на 5% брутто-убыточность страхования автокаско через автодилеров.

В 2013 году чистая прибыль Страховой Группы «СОГАЗ» по международным стандартам финансовой отчетности достигла более 11 млрд. рублей.

Объем активов Группы составил 177 млрд. рублей, увеличившись на 29% по сравнению с прошлым годом, что обусловлено ростом сборов и инвестиционного портфеля компании, а также совершением сделки в IV квартале 2013 года по приобретению 98,91% акций ЗАО «СК «ТРАНСНЕФТЬ» с объемом активов почти на 17 млрд. рублей. Капитал Группы в 2013 году увеличился на 5,8 млрд рублей и составил 50,1 млрд. рублей, с учетом выплаты дивидендов в мае 2013 года в размере 5,5 млрд. рублей.

Группа демонстрирует высокие коэффициенты рентабельности активов и рентабельности капитала – 7,4% и 23,4% соответственно.

Объем совокупных сборов (без учета ОМС) по международным стандартам финансовой отчетности в 2014 г. составил 122,5 млрд рублей, что на 30% больше по сравнению с 2013 г. Непосредственно по ипотечным рискам сборы увеличились на 67% и составили 1,1 млрд руб.¹

Объем страховой премии Страховой Группы «СОГАЗ» за 2015г. составил 141 млрд рублей, что на 15,6% больше, чем в 2014 году.

В декабре 2015 года Федеральная антимонопольная служба (ФАС) России удовлетворила ходатайство «СОГАЗА» о приобретении 100% голосующих акций страховой компании «ЖАСО».

В феврале 2016 г. были внесены в устав компании и зарегистрированы Федеральной налоговой службой изменения, связанные с увеличением уставного капитала компании с 15,1 млрд до 25 млрд рублей. Таким образом, размер уставного капитала «СОГАЗа» стал одним из крупнейших на российском страховом рынке.

«СОГАЗ» стал первым российским страховщиком, получившим долгосрочный кредитный рейтинг китайского агентства Dagong на уровне «BBB+» в российский и иностранной валюте (прогноз по рейтингу «стабильный»).

«СОГАЗ» стал единственным российским страховщиком, получившим допуск к осуществлению трансграничных операций по облигаторному и факультативному перестрахованию с контрагентами в КНР.

На сегодня Группа «СОГАЗ» – это лидер страхового рынка России, самая прибыльная страховая компания в стране, занимающая первое место по объему активов и страховых резервов. Услугами «СОГАЗа» пользуются свыше 40 тысяч предприятий и более 15 миллионов граждан. Залогом успехов компании стали высокое качество обслуживания, неукоснительное выполнение обязательств перед клиентами и партнерами, грамотное управление рисками.

¹ Журнал «Наш Согаз» №1 2015 год

Страховая Группа «СОГАЗ» работает на территории Томской области с 1994 года и является «прародителем», одним из крупнейших участников страхового рынка региона. Региональная сеть Томского филиала в настоящее время насчитывает два отделения в г. Северск и в г. Стрежевой.

Компания зарегистрирована 5 декабря 1995 года регистратором Межрайонная инспекция Министерства Российской Федерации по налогам и сборам №39 по г. Москве. Директор организации - Кектышев Филипп Анатольевич.

Основным видом деятельности Томского филиала Акционерного общества «Страховое общество газовой промышленности» является «Прочие виды страхования». Организации присвоен ИНН - 7736035485, ОГРН 1027739820921.

Среди крупнейших клиентов филиала: ОАО «Востокгазпром», ООО «Газпром трансгаз Томск», ОАО «Томская распределительная компания», ОАО «Томскгазпром», ФГУП «Сибирский химический комбинат», ООО «Томскнефтехим», ОАО АБ «Газпромбанк», ЗАО «Сибирская Аграрная Группа», ОАО «Восточная транснациональная компания», ОАО «Восточная межрегиональная газовая компания», ОАО «Манотомь», ОАО «Территориальная генерирующая компания № 11», ООО «Сибметахим», ОАО «Томскнефть ВНК», ООО «Птцефабрика Инская», ОАО «ТомскНИПИнефть», ООО «Авиакомпания «Томск Авиа», ООО «Газпромнефть-Восток» и другие предприятия города и области.

Томский филиал АО «СОГАЗ» предоставляет следующие виды страхования:

- ✓ страхование физических лиц;
- ✓ автострахование (КАСКО, ОСАГО);
- ✓ страхование имущества (страхование недвижимости, страхование домашнего имущества, ипотечное страхование);
- ✓ страхование гражданской ответственности;

- ✓ страхование жизни (медицинское страхование, добровольное медицинское страхование, страхование туристов);
- ✓ страхование юридических лиц (страхование ответственности, страхование рисков, страхование грузов, страхование строительства, страхование сотрудников, страхование транспорта, страхование имущества предприятий)².

В рамках развития партнерских отношений филиал сотрудничает с филиалами крупнейших банков России: АО «Газпромбанк», ПАО «Сбербанк России», ПАО «Банк ВТБ», ОАО «НОМОС-БАНК», ОАО «Россельхозбанк», ОАО АКБ «Связь-Банк», ОАО «МТС-Банк», ОАО «Промсвязьбанк» и др.

Страховая Группа «СОГАЗ» развивается ежедневно, стараясь разработать новые возможности и условия страхования, налаживая новые партнерских отношения.

1.2 Анализ деятельности по ипотечному страхованию в Томском филиале АО «СОГАЗ»

Выдавая ипотечный кредит, любая финансовая организация старается максимально минимизировать свои риски. Одной из таких мер является ипотечное страхование.

Ипотечное страхование (англ. mortgage insurance) – это страхование риска убытков у кредиторов, которые могут возникнуть в случае дефолтов ипотечных заёмщиков и последующей реализации заложенного имущества (недостаток средств от реализации заложенного имущества и невозможность довызвать с заёмщика остаток средств).

² Данные официального Интернет-портала Страховой Группы «СОГАЗ» [Электронный ресурс] – [URL:http://www.sogaz.ru/](http://www.sogaz.ru/) (дата обращения 10.02. 2016 г).

Комплексное ипотечное страхование представляет собой совокупность нескольких видов страхования рисков, связанных с заключением договора ипотечного страхования, таких как страхование имущества, страхование жизни и здоровья заемщика, титульное страхование. Оно не нуждается в развитии, потому как применяется многими страховыми компаниями.

Ипотечное страхование – это социально-экономический механизм, предназначенный для покрытия риска неисполнения заемщиком его обязательств перед кредитором и невозможность полного возмещения его задолженности за счет продажи заложенного имущества, вследствие чего кредитор несет убытки³.

Ипотечное страхование – это особый вид страхования кредитов. Ипотечное страхование призвано защитить ипотечных кредиторов от риска понести убытки в связи с неисполнением заемщиком его обязательств и невозможностью полного возмещения его задолженности за счет продажи заложенного имущества. Предметом ипотечного страхования является особый вид кредитного риска, отличающегося необычно длинным периодом действия. Помимо защиты от «обычного» риска неисполнения заемщиками своих долговых обязательств ипотечное страхование также выполняет роль экономического амортизатора, обеспечивающего необходимую финансовую устойчивость в периоды значительного экономического спада или даже кризиса

Снижая кредитные риски ипотечных кредитов, ипотечное страхование побуждает их к расширению числа потенциальных заемщиков ипотечных кредитов. Чаще всего наличие ипотечного страхования позволяет увеличить сумму выдаваемого кредита на покупку жилья за счет снижения суммы первоначального взноса, которую клиент, покупающий жилье, должен внести наличными в качестве предоплаты. Являясь, по сути, своеобразным «заместителем» собственных средств заемщика, ипотечное страхование

³ Цыренова И. Б. Развитие новых услуг в страховании ипотеки: основание и необходимость / И. Б. Цыренова, Е. В. Цыренов // Актуальные вопросы современной науки, 2014. - № 34. - С. 368.

позволяет большому количеству граждан быстрее стать владельцами собственного жилья.

Еще одна задача, которую может выполнить ипотечное страхование – и вновь именно путем снижения рисков по ипотечным кредитам – это повышение интереса институциональных инвесторов («вторичного рынка») к приобретению кредитов, обеспеченных ипотекой, что означает рост притока капитала на рынок жилищного ипотечного кредитования.

Страхование ипотеки – это комплексный страховой продукт, который предусматривает страхование заемщика на полную сумму кредита с учетом процентов, страхование предмета залога на случай утраты или повреждения (конструктивные обрушения, поломки дома или квартиры) и страхование риска потери права собственности (титульное страхование)⁴.

Страхование – обязательное во многих банках условие при оформлении ипотеки. Часть банков при отсутствии страхования некоторых рисков значительно увеличивает процентную ставку.

Существует 3 основных риска, которые необходимо страховать при ипотеке:

1. Страхование предмета залога от повреждения и полного уничтожения (обязателен по закону).
2. Страхование жизни и утраты трудоспособности.
3. Риск утраты права собственности на жилье (титул).

Второй и третий риски – не обязательны по закону, тем не менее большинство банков требуют их страхования. Банки обязуют заемщиков страховаться на сумму кредита, увеличенную примерно на 10 % (сумма процентов за очередной календарный год), но многие заемщики страхуют приобретаемую недвижимость на его полную стоимость. При таком варианте, если наступит страховой случай, то страховая компания погасит перед банком

⁴ Цыганов А. А. Ипотека и страхование. / А. А. Цыганов // Риэлт-экспресс: Столичная недвижимость. — 2010. — № 48. - С. 7.

ипотечный кредит за заемщика, а самому заемщику выплатит оставшуюся сумму⁵.

Ипотечное страхование реализуется через страхование ответственности заемщика кредита за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по возврату кредита; страхование финансовых рисков кредитора (рис. 1).



Рисунок 1 - Виды страхования, используемые в ипотечной сделке⁶

Страхование ответственности заёмщика за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по кредитному договору дает ряд преимуществ как для заемщиков, так и для кредиторов и государства. Представим эти преимущества в виде таблицы, составленной по данным Агентства ипотечного жилищного кредитования (АИЖК)⁷ (табл. 1).

⁵ Петрова Т. В. Факторы, детерминирующие выбор ипотечной программы / Т. В. Петрова, Е. М. Архипова // Фундаментальные исследования, 2014.- № 5-3. - С. 558.

⁶ Яроцкая Е. В. Сущность, особенности и перспективы развития ипотечного страхования в России на современном этапе / Е. В. Яроцкая, А. Н. Теслюк // Вестник науки Сибири, 2013. - № 1 (7). - С. 158.

⁷ Яроцкая Е. В. Сущность, особенности и перспективы развития ипотечного страхования в России на современном этапе / Е. В. Яроцкая, А. Н. Теслюк // Вестник науки Сибири, 2013. - № 1 (7). - С. 160.

Таблица 1 - Преимущества ипотечного страхования

Для заемщиков	Для кредиторов (банков)	Для государства
Повышение доступности ипотеки в результате снижения банком требований к первому взносу по кредиту до 10 %; Защита заемщика от дополнительных требований кредитора, которые могут возникнуть в случае, если заемщик прекратит погашать кредит и денежных средств, вырученных от реализации недвижимости, не хватит для покрытия задолженности перед банком; Снижение ставки по таким кредитам на 1–2 п.п. по сравнению с кредитом без страхования ответственности заемщика.	Покрытие реальных убытков по высокорисковым кредитам; Расширение клиентской базы, увеличение объемов кредитования без ухудшения качества кредитного портфеля.	Повышение устойчивости системы ипотечного кредитования; Отсутствие необходимости поддержки кредиторов во время кризиса.

Итак, подводя итог, ипотечное страхование можно определить как вид страхования, при котором страховая сумма служит для погашения кредита, полученного под залог недвижимости.

В Томском филиале АО «СОГАЗ» работает программа «СОГАЗ-Ипотека», которая помогает клиентам выполнить обязательства по возврату ипотечного кредита Банку при возникновении непредвиденных обстоятельств. Перечень непредвиденных обстоятельств (страховых рисков) определяется требованиями кредитной программы Банка.

При оформлении договора страхования учитываются не только требования Банка, но и личные пожелания клиента. Можно включить в страховое покрытие дополнительный вид страхования или увеличить размер страховой суммы.

Преимуществами ипотечного страхования в Томском филиале АО «СОГАЗ» являются следующие пункты:

1. Широкая сеть банков-партнеров.
2. Индивидуальный подход к каждому клиенту.
3. Гибкая тарифная политика.
4. Оперативная подготовка страховой документации.
5. Выгодные условия при покупке других полисов.

Стоимость страхования ипотеки представлена в таблице 1.

Страховой тариф по договору страхования формируется из суммы тарифов по каждому виду страхования. Ориентировочные тарифы (в % по от страховой суммы):

Таблица 1 – Страховые тарифы при страховании ипотеки в Томском филиале АО «СОГАЗ»

страхование от несчастных случаев и/или болезней	от 0,17
страхование имущества	от 0,12
титульное страхование	от 0,16

На основании Правил страхования при ипотечном кредитовании⁸ и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации АО «СОГАЗ» заключает договоры страхования при ипотечном кредитовании, включая:

- ✓ страхование граждан (заемщиков, созаемщиков, поручителей, залогодателей) Застрахованных лиц от несчастных случаев и болезней (заболеваний) (далее по тексту – «личное страхование»). Если по договору застрахован сам Страхователь, то он является Застрахованным лицом;

⁸ Правила страхования при ипотечном кредитовании [Электронный ресурс]: приказ ОАО «СОГАЗ» от 31.08.2006 г. № 420, от 20.08.2007 г. № 294, от 15.08.2008 г. № 348, от 21.04.2010 г. № 222, от 25.05.2011 г. № 234, от 18.01.2012 № 12, от 09.10.2012 № 510 – Доступ из справ. правовой системы «КонсультантПлюс»

- ✓ страхование недвижимого имущества, являющегося предметом залога по обязательству, обеспеченному ипотекой, от гибели или повреждения (далее по тексту – «страхование имущества»);
- ✓ страхование утраты недвижимого имущества, являющегося предметом залога по обязательству, обеспеченному ипотекой, в результате прекращения права собственности на данное имущество, а также страхование риска ограничения (обременения) права собственности на недвижимое имущество, являющегося предметом залога по обязательству, обеспеченному ипотекой.

Кроме того, по Дополнительным условиям к Правилам могут быть застрахованы:

- ✓ гражданская ответственность за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу третьих лиц в связи с использованием недвижимого имущества, являющегося предметом залога по обязательству, обеспеченному ипотекой.
- ✓ внутреннюю отделку, инженерное, сантехническое оборудование и остекление помещения.
- ✓ домашнее имущество, находящееся в помещении.

Отношения сторон, не оговоренные в Дополнительных условиях, регулируются правилами к договору страхования и действующим законодательством Российской Федерации.

Страховым риском является предполагаемое событие, на случай наступления которого проводится страхование, обладающее признаками вероятности и случайности его наступления.

Страховым случаем является совершившееся событие, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести страховую выплату в соответствии с условиями договора страхования и настоящими Правилами.

Страховыми случаями являются следующие события:

По личному страхованию:

- ✓ смерть Застрахованного лица;

- ✓ установление Застрахованному лицу I или II группы инвалидности;
- ✓ временная утрата трудоспособности Застрахованным лицом.

Страхование жизни при ипотеке, стоимость которого рассчитывается для каждого клиента индивидуально, является прекрасным способом защитить себя и своих близких от непредвиденных ситуаций.

Это может оказаться очень важным, поскольку ипотечный займ берется обычно на достаточно длительный срок.

Стоимость страхования жизни при ипотеке будет вычисляться исходя из суммы ипотечного займа и тарифа. Последний зависит от:

- ✓ возраста;
- ✓ сферы деятельности;
- ✓ состояния здоровья;
- ✓ занятий спортом
- ✓ и других факторов.

2. По страхованию имущества – гибель или повреждение застрахованного имущества в результате событий, наступивших в течение срока действия договора страхования:

- ✓ пожара, взрыва, удара молнии, применения мер пожаротушения;
- ✓ залива;
- ✓ стихийного бедствия или опасного природного явления, а именно: наводнения, затопления, поступления подпочвенных вод, паводка;
- ✓ землетрясения;
- ✓ оползня, оседания или иного движения грунта;
- ✓ бури (шторма), очень сильного ветра, шквала, вихря, урагана, смерча;
- ✓ атмосферных осадков, носящих необычный для данной местности характер, ледохода, извержения вулкана;
- ✓ конструктивных дефектов застрахованного имущества или здания, в котором расположена застрахованная квартира, комната, помещение, о которых на момент заключения договора страхования не было известно Страхователю;

- ✓ наезда транспортных средств;
- ✓ падения летательных аппаратов или их частей, непилотируемых объектов или их частей;
- ✓ противоправных действий третьих лиц;
- ✓ внезапного непреднамеренного выброса загрязняющих веществ в результате аварии или катастрофы, приведшего к загрязнению почвы на застрахованном земельном участке, превышающему установленный допустимый уровень.

При возникновении данных событий, не зависящих от страхователя, все затраты по восстановлению недвижимости компенсируются страховой компанией.

3. По титульному страхованию:

- ✓ полная или частичная утрата застрахованного имущества вследствие прекращения права собственности;
- ✓ ограничение (обременение) права собственности Залогодателя на недвижимое имущество;

Страхование распространяется только на случаи ограничения (обременения) права собственности на недвижимое имущество, в том числе наступившие после окончания срока действия договора страхования, по которым требования об ограничении (обременении) права собственности Залогодателя заявлены Залогодателю в течение срока действия договора страхования.

Существует ряд факторов, когда страхователь может лишиться прав собственности на квартиру.

Сделка может быть признана недействительной по причине:

- ✓ совершения ее гражданином, признанным недееспособным вследствие психического расстройства;
- ✓ совершения ее гражданином, ограниченным судом в дееспособности вследствие злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами;

- ✓ совершения ее гражданином, не способным понимать значение своих действий или руководить ими в момент совершения сделки, совершенной под влиянием заблуждения;
- ✓ совершения ее с нарушением прав несовершеннолетних;
- ✓ совершения ее неуполномоченным лицом, либо лицом с превышением имеющихся у него полномочий;
- ✓ совершенной под влиянием обмана, насилия, угрозы, злонамеренного соглашения представителей сторон сделки или стечения тяжелых обстоятельств;
- ✓ по иску одного из собственников имущества, находящегося в общей собственности, по мотиву отсутствия у лица, продавшего имущество, полномочий от других собственников и др.

Также могут быть предъявлены требования о возврате приобретенной квартиры собственником этого имущества, если оно выбыло из его владения помимо его воли.

Случается, что происходит сохранение прав пользования, владения других лиц на квартиру после государственной регистрации права собственности Страхователя (Залогодателя) на нее на основании вступившего в законную силу судебного решения.

На сегодняшний день страхование титула является одним из самых эффективных способов защиты права собственности.

Если титул застрахован, то в случае возникновения претензий от бывших владельцев или лиц, чьи права были нарушены по предыдущим сделкам, страховая компания при вынесении судом решения о прекращении/ограничении права собственности на квартиру производит выплату страхового возмещения для погашения задолженности по кредиту.

Страховая сумма по страхованию имущества, личному и титульному страхованию устанавливается в соответствии с требованиями кредитной программы банка и может рассчитываться исходя из:

- ✓ суммы задолженности по кредиту, но не более действительной стоимости недвижимого имущества;
- ✓ суммы задолженности по кредиту, увеличенной на установленный банком процент, но не более действительной стоимости недвижимого имущества.

Стоимость страхования определяется после проверки предоставленных документов и зависит от:

- ✓ пола, возраста, состояния здоровья заемщика и т.п.;
- ✓ технического состояния объекта недвижимости;
- ✓ количества и вида сделок с объектом недвижимости.

Для заключения договора страхования при ипотечном кредитовании необходимо:

- ✓ заполнить заявление на страхование;
- ✓ предоставить комплект документов по объекту недвижимости (при страховании имущества, титульном страховании);
- ✓ предоставить комплект документов по заемщику, созаемщику, подтверждающих занятость и уровень доходов (при страховании ответственности заемщика);
- ✓ предоставить результаты медицинского обследования заемщика (созаемщика/поручителя) (если прохождение медицинского обследования необходимо для личного страхования).

Договор страхования заключается на один год или на срок кредита. При заключении договора на срок кредита страховая премия оплачивается ежегодно.

Страховая компания всегда старается пойти навстречу своим клиентам и предоставить различные варианты комфортного сотрудничества.

Многие страховые компании с целью удержания клиента готовы предоставить скидку в размере 5-20% в зависимости от объекта страхования, здоровья клиента, размера страхового взноса и срока действия полиса. Скидки для каждого клиента рассматриваются в индивидуальном порядке. Для этого

клиенту могут предложить заполнить дополнительные анкеты, подтверждающие, что степень риска не изменилась: не были проведены не согласованные с БТИ перепланировки, состояние здоровья клиента не ухудшилось и т. д.

Значительную скидку можно получить в части титульного страхования спустя три года с момента оформления права собственности. Также если ипотечный кредит был выдан более трех лет назад, есть вероятность того, что с тех пор тарифы в самой компании изменились в меньшую сторону и есть возможность пересчитать график платежей по сниженным тарифам.

Так же существует услуга по рассрочке платежа. Если частичного досрочного погашения кредита не было, возможную скидку страховая компания предоставила, а размер страхового платежа все равно велик, страховая компания предлагает осуществить рассрочку платежа.

Обычно предоставляется рассрочка страхового взноса на два равных платежа без увеличения тарифа. При этом для принятия решения о предоставлении рассрочки может потребоваться письменное согласование со стороны банка, так как по условиям договора страхования платеж должен вноситься ежегодно, а все изменения в договор можно внести только с согласия банка. Банк рассматривает заявление в сроки от трех до 30 дней, и в некоторых банках данная процедура не является бесплатной. Поэтому следует учесть временные и финансовые затраты.

При первоначальном оформлении ипотечного кредита клиент оплачивает страхование только за первый год. Как бы ни был велик соблазн не оплачивать страхование на дальнейшие годы, но следует помнить, что продление полиса является обязанностью клиента по кредитному договору, за неисполнение которой банк может применить штрафные санкции.

У страхователя не всегда есть финансовая возможность оплатить полис. Рассмотрим возможные способы уменьшения страхового взноса.

Когда заемщик сталкивается с проблемой оплаты полиса ипотечного страхования, самым явным решением кажется отказ от видов страхования,

обязанность осуществления которых не может быть возложена на заемщика в рамках ФЗ «Об ипотеке». Исключение страхования жизни и здоровья и титульного страхования поможет снизить страховой взнос на 60—80%. Но перед тем как отказываться от части рисков, необходимо рассчитать, насколько это будет выгодно.

Для начала следует изучить кредитный договор в части положений, регламентирующих действия банка при отказе заемщика от страхования. В зависимости от кредитора и давности кредитного договора банк может предусмотреть требование досрочного погашения, увеличение процентной ставки по кредиту либо отсутствие каких-либо последствий. Требование о досрочном погашении обычно предусмотрено в кредитной документации, оформленной более пяти лет назад. Поэтому, увидев именно такую формулировку, не стоит обращаться в надзорные органы о навязывании дополнительных услуг, а лучше обратиться в банк. Как правило, банки идут навстречу клиенту и, в зависимости от финансовых возможностей заемщика, меняют последствия отказа от страхования.

Если кредитным договором предусмотрено увеличение процентной ставки, то предусмотрено обращение в банк с просьбой подготовить график ежемесячных платежей по кредиту с учетом увеличенной ставки. Следует оценить, насколько будет удобно оплачивать увеличенный ежемесячный платеж, исходя из размера годовой переплаты с учетом роста процентной ставки. Возможно, что переплата по кредиту будет превышать стоимость страхового взноса, при этом не будет получена ни желаемая экономия, ни страховая защиты.

Если по условиям банка отказ от добровольных видов страхования никак не влияет на условия предоставления кредита, то можно написать запрос в страховую компанию об исключении рисков из страхового покрытия и пересчете страхового взноса на новый период. Но стоит помнить, что при этом возмещение рисков, связанных с заболеванием и смертью заемщика, а также с потерей права собственности, полностью лежит на клиенте. И при наступлении

непредвиденного события выполнять все обязательства перед банком все равно придется.

При первоначальном оформлении многолетнего полиса в комплект страховой документации входит график ежегодных страховых платежей, устанавливающий размер страховых сумм и взносов на весь срок страхования. Для расчета страховой суммы на будущие периоды сотрудники страховой компании опираются на планируемый остаток размера задолженности, указанный в графике по кредиту. Многие клиенты оплачивают полис по графику страховых платежей, не обращая внимания на установленную страховую сумму. Но в течение срока действия страхования клиент может частично погасить кредит досрочно. Следовательно, на новый период страхования страховая сумма и взнос должны быть меньше.

Не все банки ежегодно предоставляют в страховые компании актуальную информацию об остатке размера задолженности у своих клиентов. Для перерасчета страховых платежей клиенту необходимо самостоятельно уведомить страховщика и заблаговременно перед внесением платежа на очередной год предоставить актуальный график платежей по кредиту. Одним из самых распространенных заблуждений является то, что если частичное досрочное погашение произошло у клиента в уже оплаченный период, то в конце этого периода страховая компания пересчитает страховую сумму и вернет часть взноса. Обычно страховые компании делают перерасчет страховой суммы только один раз в год, именно перед внесением очередного платежа.

В связи с этим, страховая компания и банки стараются придерживаться сертификатной формы пролонгации договоров, что подразумевает расчет на действительный остаток судной задолженности перед банком. Таким образом, это экономит время на продление договора на новый период и упрощение формы самого документа пролонгации.

Страховщики ТФ АО «СОГАЗ» стремятся не только оказывать услуги высокого качества, но и прилагают все больше усилий, чтобы сделать процесс заключения договора максимально простым и удобным. Страховой продукт

прозрачен в части условий, что делает его понятным и доступным для любого клиента

Исходя из того, что пролонгация договора страхования, является неотъемлемым обязательством заемщика по кредитному договору, предлагается разработать проект для удобства страхователей продления договоров ипотечного страхования в режиме онлайн.

На сегодняшний день пролонгация договоров при ипотечном кредитовании возможно несколькими способами:

- ✓ Непосредственное посещение офиса компании
- ✓ Оплата через Сбербанк онлайн
- ✓ Оплата через Telecard (мобильная опция Газпромбанка)

Данные виды не всегда удобны по ряду причин. В офис у клиентов не всегда есть возможность приехать, из-за нехватки времени, а продление через имеющиеся онлайн-программы неудобны в отслеживание платежей для самой страховой компании.

Страховая компания запрашивает у клиента актуальный отчет об оценке для подтверждения рыночной стоимости, который клиент должен заказать за свой счет. Может потребоваться прохождение медицинского обследования, которое хотя и бесплатно для клиента, но требует затрат времени. Страховщик может запросить правоустанавливающие документы по предыдущей сделке с недвижимостью, которые у клиента могли просто не сохраниться, и т. д.

Если заемщик в текущем году производил досрочное погашение кредита, то он должен пересчитать график страховых платежей, при этом сумма страховых платежей также уменьшится.

По некоторым программам кредитор-выгодоприобретатель, чтобы минимизировать риск не пролонгации договора страхования, предусматривает возможность оплаты за заемщика-страхователя текущего платежа с последующим возмещением понесенных затрат с заемщика (как правило, с текущего платежа по кредиту).

Но не надо воспринимать договор страхования только как дополнительные расходы: договор страхования - это механизм, позволяющий реально возместить убытки, понесенные при определенных жизненных ситуациях.

Несвоевременное продление договора страхования является одним из тех случаев, когда кредитор может потребовать полного досрочного возврата кредита, так как отсутствие страхового обеспечения по кредитному договору резко увеличивает риск кредитора.

Кредитор сообщает в страховую компанию список заемщиков, которые должны в текущем месяце пролонгировать договор страхования, а также остаток задолженности по ним.

Условиями договора страхования обычно предусматривается льготный период на оплату страхового взноса (страховой премии) (в среднем 30 дней с даты оплаты).

Льготный период – это период, в течение которого у Вас еще есть возможность внести страховую премию, при этом договор страхования не прекращает своего действия, и страховая компания несет ответственность, предусмотренную договором.

Страховой взнос (страховая премия) рассчитывается страховой компанией на основании остатка ссудной задолженности по кредиту на дату оплаты.

Страховая компания старается выходить на новый уровень работы, привлекая и налаживая связи с большим количеством партнеров, что играет немаловажную роль в развитии ипотечного страхования.

Подходить к вопросу страховки необходимо ответственно, поскольку, как правило, ипотечный кредит на покупку дома, квартиры или другой недвижимости выдается на достаточно большой срок, в течение которого может произойти многое.

1.3 Сравнительный анализ основных партнеров по ипотечному страхованию в Томском филиале АО «СОГАЗ»

Непременным условием выдачи ипотечного кредита является его страхование. Страховать ипотеку можно в любой страховой компании, но лучше это делать в компании, которая имеет аккредитацию от банка. Страховая Группа «СОГАЗ» является одной из крупнейших страховых компаний на российском рынке, которые оказывают различные страховые услуги, в том числе и сотрудничают со многими российскими банками по страхованию ипотечных кредитов.

Томский филиал АО «СОГАЗ» имеет аккредитацию во многих томских Банках, выдающих ипотечные кредиты. Проведем анализ фактически поступивших страховых премий в период с 2012 по 2014 гг.

Среди всех российских банков основными партнерами ТФ АО «СОГАЗ» являются – АО «Газпромбанк», ПАО «ВТБ24», ПАО «Сбербанк России», в которых объем фактически поступившей страховой премии по ипотеке за рассматриваемый период был максимальным – свыше 1800 тыс.руб. за 2014 г.

Данные по объему фактически поступившей страховой премии по ипотеке за 2014 г. приведем в таблице 1.

Таблица 1 - Объем фактически поступившей страховой премии по ипотеке за 2014 г.

Наименование банка	Факт ПСП по ипотеке за 2014 г., тыс.руб.
Газпромбанк/ГПБ-Ипотека	6100,6
ВТБ 24	2054,2
СБЕРБАНК	1828,0
Прочие банки	4979,3
Итого	14962,1

Материал таблицы 1 показывает, что свыше 6000 тыс.руб. в 2014 г. поступило по заключенным договорам страхования при ипотечном кредитовании в АО «Газпромбанк». Треть от этой суммы – 2054,2 тыс. руб. – поступило по ПАО «ВТБ24», и чуть меньше трети – 1828,0 тыс.руб. – по ПАО «Сбербанк России».

Проведем данное сравнение в процентном соотношении.

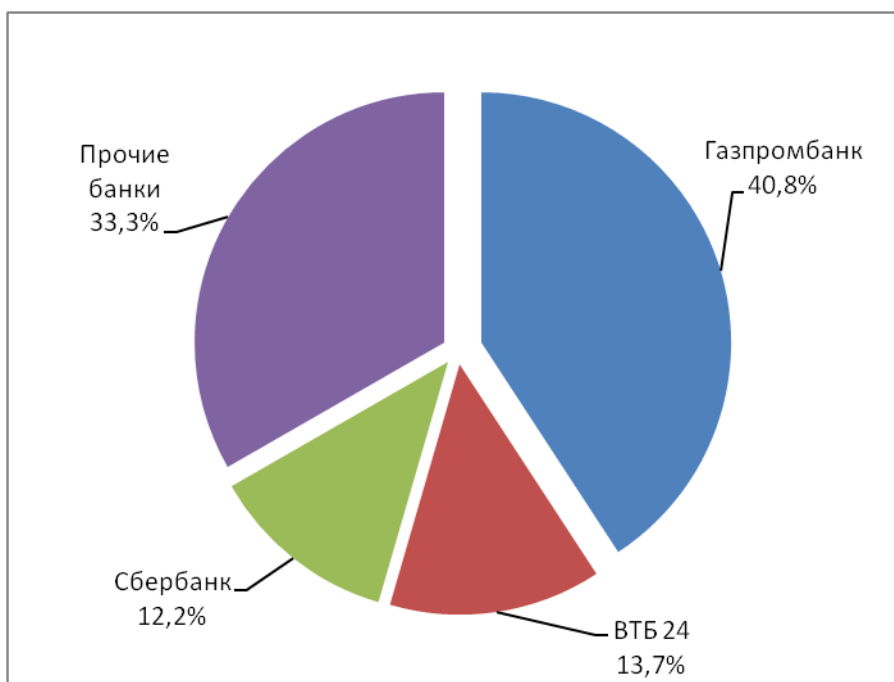


Рисунок 1 – Распределение фактически поступившей страховой премии по ипотеке за 2014 г. по банкам РФ

Исходя из рисунка 1, можно сделать вывод о том, что 66,7% от общего объема фактически поступившей страховой премии по ипотеке за 2014 г. принадлежит 3 банкам. При этом АО «Газпромбанк» принадлежит 40,8%, 13,7% - ПАО «ВТБ24» и 12,2% - ПАО «Сбербанк России».

Рассмотрим динамику фактически поступившей премии за 2012-2014 гг. по указанным выше банкам в отдельности.

В первую очередь, проанализируем объемы фактически поступившей премии по ипотеке в АО «Газпромбанк» в период с 2012 по 2014 гг. (таблица 2).

Таблица 2 - Объем фактически поступившей премии по ипотеке поквартально за 2012-2014 г. в АО «Газпромбанк»

Период	Факт ПП, тыс.руб.	Период	Факт ПП, тыс.руб.
1 кв. 2012	967,8	3 кв. 2013	1415
2 кв. 2012	1340,4	4 кв. 2013	1659,1
3 кв. 2012	1171,1	1 кв. 2014	1321,1
4 кв. 2012	1280,8	2 кв. 2014	1380,1
1 кв. 2013	1489,1	3 кв. 2014	1491,4
2 кв. 2013	1711,1	4 кв. 2014	1908
Итого, тыс.руб.	17135		

Материал таблицы 2 показывает, что за 2012-2014 гг. фактически поступившая премия в АО «Газпромбанк» составила 17135 тыс.руб., при этом за рассматриваемый период она увеличилась почти в 2 раза – с 967,8 тыс.руб. в 1 квартале 2012 года до 1908 тыс.руб. в 4 квартале 2014 года.

Продемонстрируем поквартальный объем фактически поступившей премии графически (рисунок 2).

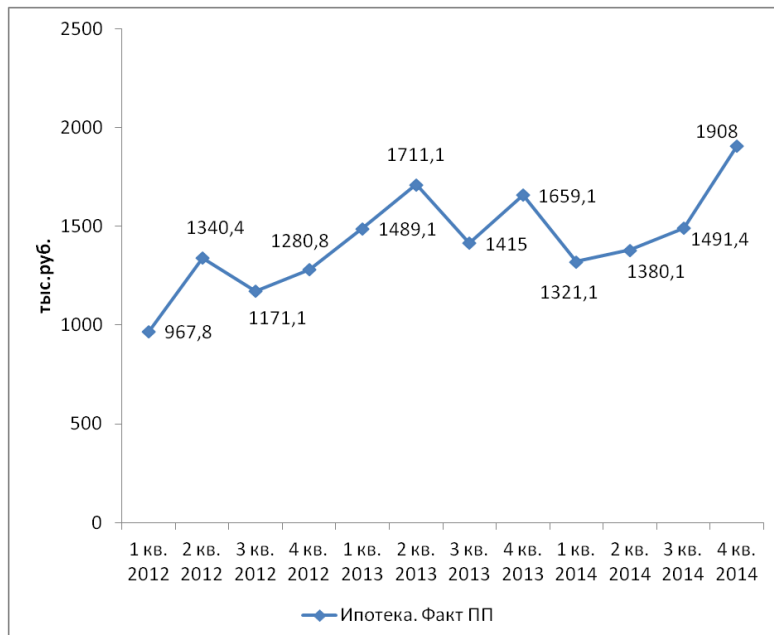


Рисунок 2 - Динамика фактически поступившей премии поквартально за 2012-2014 гг. в АО «Газпромбанк»

Из графика на рисунке 2 видно, что в 3 квартале 2012 и 2013 гг. наблюдался небольшой спад в объеме фактически поступившей премии – на

13% в 2012 г. и на 17% в 2013 г. Наибольшее снижение зафиксировано в 1 квартале 2014 года – на 20%, однако за каждым падением следует существенный рост, и в 4 квартале 2014 г. объем фактически поступившей премии достигает максимума за рассматриваемый период в 1908 тыс.руб.

При рассмотрении ежегодного объема фактически поступившей премии (рисунок 3) можно говорить о том, что в 2013 г. по сравнению с 2012 г. он увеличился на 31,8% - с 4760,1 до 6274,3 тыс.руб., а в 2014 г. по сравнению с 2013 г. он снизился менее чем на 3% – до 6106,6 тыс.руб.

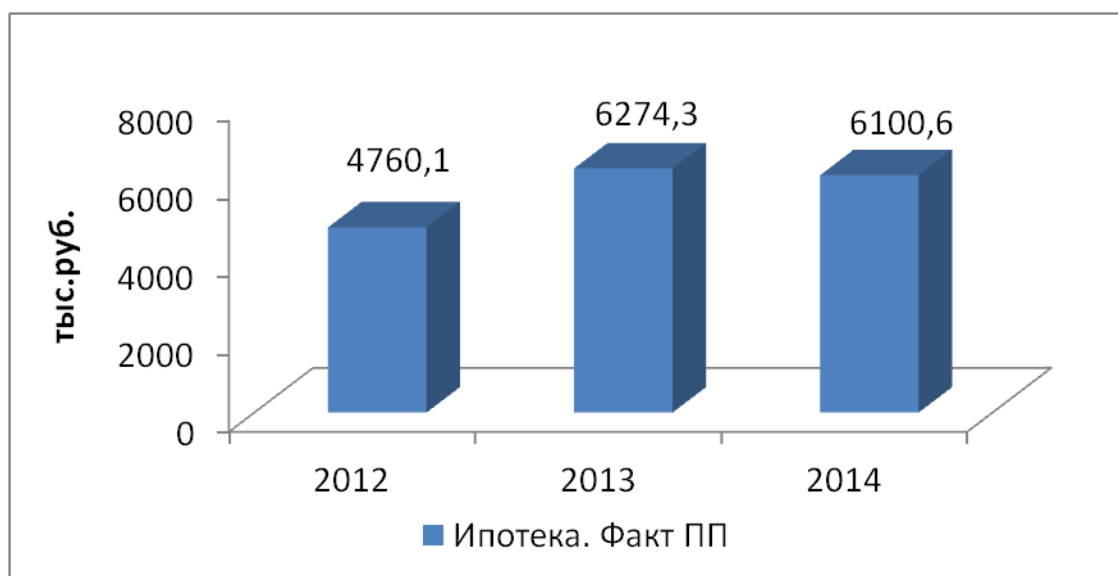


Рисунок 3 - Динамика фактически поступившей премии за 2012-2014 гг. в АО «Газпромбанк»

Обратившись к видам фактически поступившей премии в АО «Газпромбанк» (рисунок 4), можно сделать вывод о том, что доля фактически поступившей премии по ипотеке является значительной в рассматриваемом банке и составляет 46,0%, выше доля лишь у поступившей премии по имуществу юридических лиц – 48,2%. Эти 2 вида составляют 94,2% от всего объема фактически поступившей премии в АО «Газпромбанк».

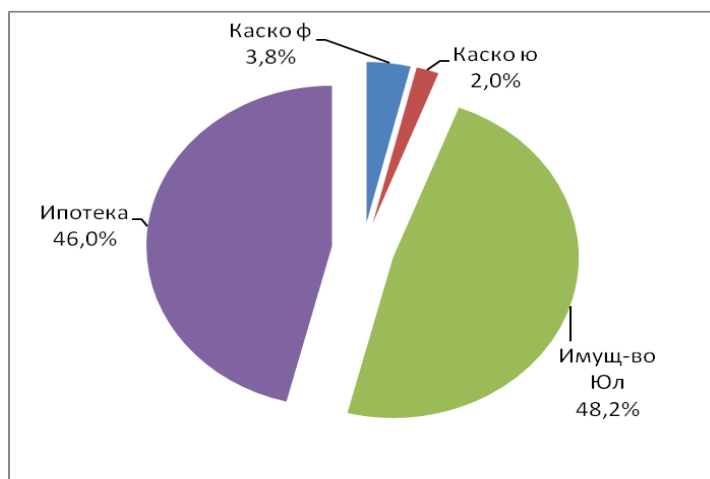


Рисунок 4 - Распределение общего объема фактически поступившей премии в 2014 г. в АО «Газпромбанк»

Рассмотрим объемы фактически поступившей премии по ипотеке в ПАО «ВТБ24» в период с 2012 по 2014 гг. (таблица 3).

Таблица 2 - Объем фактически поступившей премии по ипотеке поквартально за 2012-2014 г. в ПАО «ВТБ24»

Период	Факт ПП, тыс.руб.	Период	Факт ПП, тыс.руб.
1 кв. 2012	19,1	3 кв. 2013	227,9
2 кв. 2012	61,4	4 кв. 2013	353,5
3 кв. 2012	144	1 кв. 2014	293
4 кв. 2012	273,7	2 кв. 2014	411,8
1 кв. 2013	192,3	3 кв. 2014	552,4
2 кв. 2013	229,3	4 кв. 2014	797
Итого, тыс.руб.	3555,4		

Материал таблицы 3 показывает, что за 2012-2014 гг. фактически поступившая премия в ПАО «ВТБ24» составила 3555,4 тыс.руб., при этом за рассматриваемый период она увеличилась в почти в 42 раза – с 19,1 тыс.руб. в 1 квартале 2012 года до 797 тыс.руб. в 4 квартале 2014 года. При этом объемы фактически поступившей премии по ипотеке значительно ниже, чем в АО «Газпромбанк»: так, в 4 квартале 2014 года в АО «Газпромбанк» по ипотеке

поступило 1908 тыс.руб., а в ПАО «ВТБ24» - 797 тыс.руб., т.е. в 2,4 раза меньше.

Продemonстрируем поквартальный объем фактически поступившей премии графически (рисунок 5).

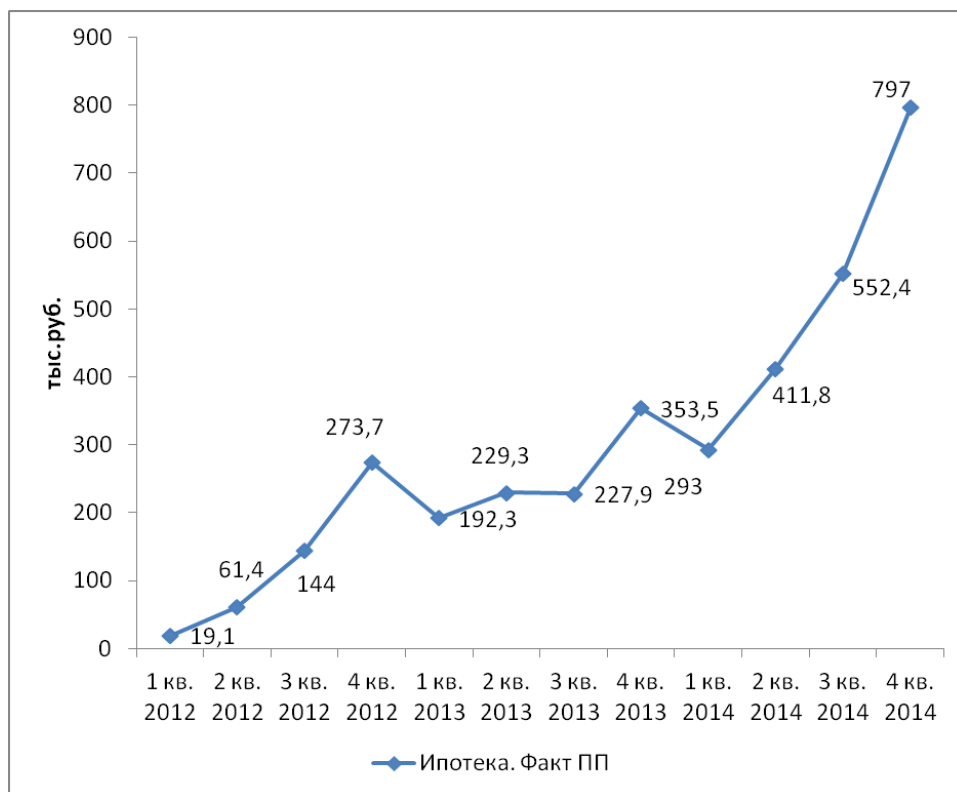


Рисунок 5 - Динамика фактически поступившей премии поквартально за 2012-2014 гг. в ПАО «ВТБ24»

Из графика на рисунке 5 видно, что за весь рассматриваемый период спад в фактически поступившей премии наблюдается лишь трижды: в 1 квартале 2013 г. – на 30% по сравнению с 4 кварталом 2012 г., в 3 квартале 2013 г. – на 1% по сравнению со 2 кварталом 2012 г., а также в 1 квартале 2014 г. – на 17% по сравнению с 4 кварталом 2014 г. При этом, также и в АО «Газпромбанк» за каждым падением следует существенный рост, и в 4 квартале 2014 г. объем фактически поступившей премии достигает максимума за рассматриваемый период в 797 тыс.руб.

При рассмотрении ежегодного объема фактически поступившей премии по ипотеке в ПАО «ВТБ24» (рисунок 6) можно отметить ежегодный рост более чем в 2 раза: в 2013 г. по сравнению с 2012 г. он увеличился на 101,3% - с 498,2

до 1003 тыс.руб., и в 2014 г. по сравнению с 2013 г. на 104,8% – до 2054,2 тыс.руб.

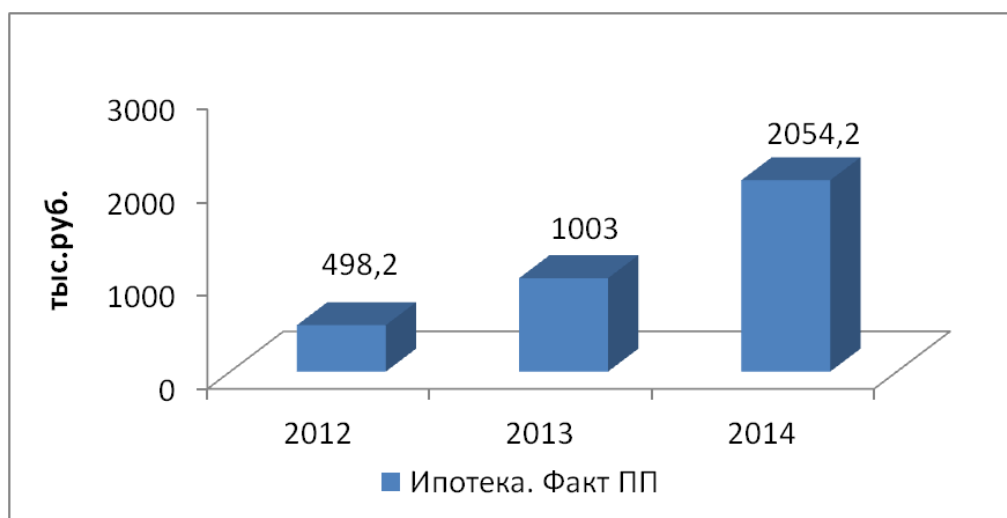


Рисунок 6 - Динамика фактически поступившей премии за 2012-2014 гг. в ПАО «ВТБ24»

Обратившись к видам фактически поступившей премии в ПАО «ВТБ24» (рисунок 7), можно сделать вывод о том, что доля фактически поступившей премии по ипотеке является наибольшей в рассматриваемом банке и составляет 45,3%. На втором месте - поступившие премии по имуществу юридических лиц – 43,1%. Эти 2 вида составляют 88,4% от всего объема фактически поступившей премии в ПАО «ВТБ 24».

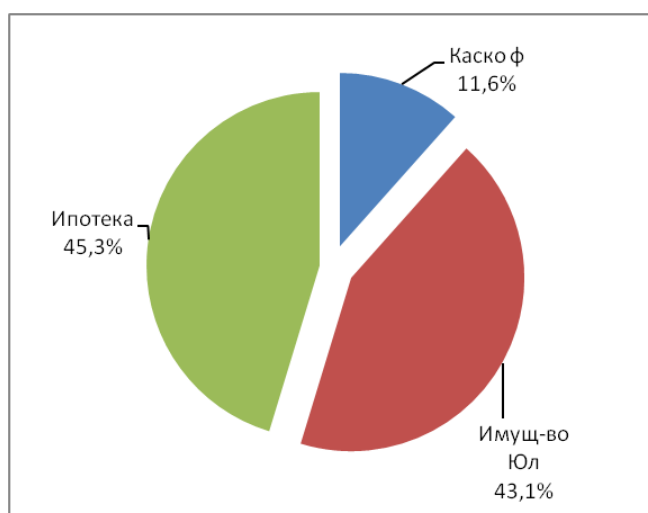


Рисунок 7 - Распределение общего объема фактически поступившей премии в 2014 г. в ПАО «ВТБ24»

Рассмотрим объемы фактически поступившей премии по ипотеке в ОАО «Сбербанк России» в период с 2012 по 2014 гг. (таблица 4).

Таблица 3 - Объем фактически поступившей премии по ипотеке поквартально за 2012-2014 г. в ОАО «Сбербанк России»

Период	Факт ПП, тыс.руб.	Период	Факт ПП, тыс.руб.
1 кв. 2012	92,15	3 кв. 2013	182,9
2 кв. 2012	14,4	4 кв. 2013	148,6
3 кв. 2012	88,3	1 кв. 2014	162,6
4 кв. 2012	66	2 кв. 2014	186
1 кв. 2013	86,2	3 кв. 2014	691,3
2 кв. 2013	138,1	4 кв. 2014	788,1
Итого, тыс.руб.	2644,7		

Материал таблицы 4 показывает, что за 2012-2014 гг. фактически поступившая премия в ОАО «Сбербанк России» составила 2644,7 тыс.руб., при этом за рассматриваемый период она увеличилась в 8,6 раз – с 92,15 тыс.руб. в 1 квартале 2012 года до 788,1 тыс.руб. в 4 квартале 2014 года. При этом объемы фактически поступившей премии по ипотеке значительно ниже, чем в АО «Газпромбанк»: так, в 4 квартале 2014 года в АО «Газпромбанк» по ипотеке поступило 1908 тыс.руб., а в ОАО «Сбербанк России» - 788,1 тыс.руб., т.е. в 2,4 раза меньше. Отметим и тот факт, что, несмотря на то, что в начале рассматриваемого периода – в 1 квартале 2012 г. – в ОАО «Сбербанк России» премии по ипотеке поступило в 4,8 раз больше, чем в ПАО «ВТБ24» – 92,15 и 19,1 тыс.руб., соответственно, в конце рассматриваемого периода – в 4 квартале 2014 г. – меньше на 1,1% – 788,1 и 797 тыс.руб., соответственно.

Продemonстрируем поквартальный объем фактически поступившей премии графически (рисунок 8).

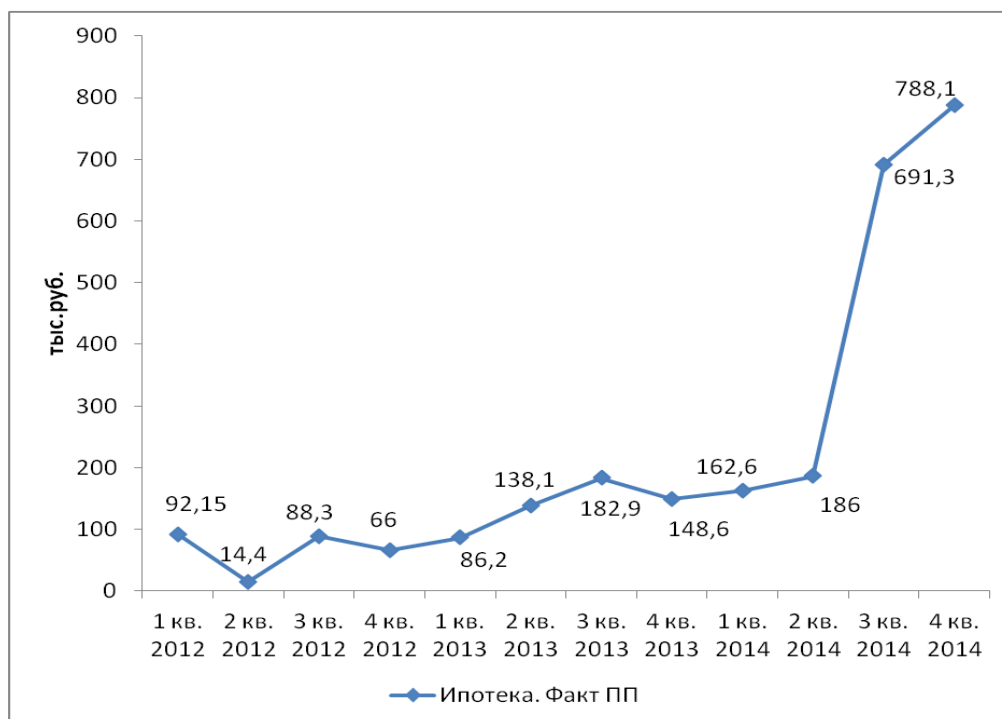


Рисунок 8 - Динамика фактически поступившей премии поквартально за 2012-2014 гг. в ПАО «Сбербанк России»

Из графика на рисунке 8 видно, что за весь рассматриваемый период спад в фактически поступившей премии наблюдается лишь трижды: во 2 квартале 2012 г. – на 84% по сравнению с 1 кварталом 2012 г., в 4 квартале 2012 г. – на 25% по сравнению с 3 кварталом 2012 г., а также в 4 квартале 2013 г. – на 19% по сравнению с 3 кварталом 2013 г. Однако, если в АО «Газпромбанк» и ПАО «ВТБ24», прирост фактически поступившей премии был значительный от квартала к кварталу, то в ОАО «Сбербанк России» объем фактически поступившей премии в период с 1 квартала 2012 г. по 2 квартал 2014 г. увеличился лишь в 2 раза – с 92,15 до 186 тыс.руб., и к 3 кварталу 2014 г. он вырос в 3,7 раза по сравнению со 2 кварталом 2013 г., и к 4 кварталу 2014 г. он увеличился еще на 14% и составил 788,1 тыс.руб.

При рассмотрении ежегодного объема фактически поступившей премии по ипотеке в ОАО «Сбербанк России» (рисунок 9) можно отметить ежегодный рост в 2 раза в 2013 г. по сравнению с 2012 г. – с 260,85 до 555,8 тыс.руб., и в 3,3 раза в 2014 г. по сравнению с 2013 г. – до 1828 тыс.руб.

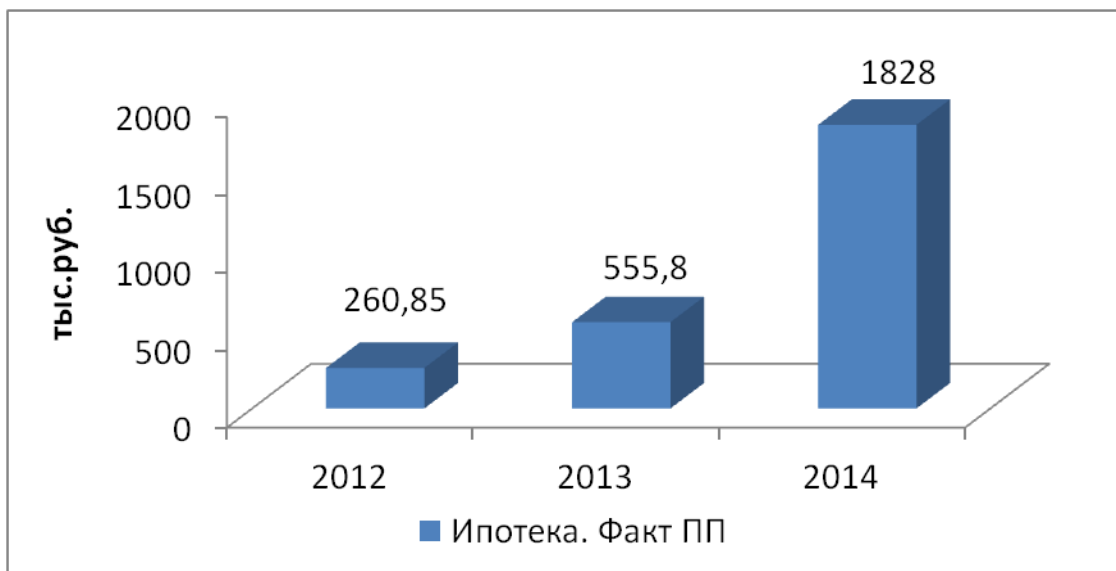


Рисунок 9 - Динамика фактически поступившей премии за 2012-2014 гг. в ПАО «Сбербанк России»

Обратившись к видам фактически поступившей премии в ОАО «Сбербанк России» (рисунок 10), можно сделать вывод о том, что доля фактически поступившей премии по ипотеке не является значительной, как это было в АО «Газпромбанк» и в ПАО «ВТБ24». Здесь наибольшей долей обладает поступившая премия по имуществу юридических лиц (48,4%). И лишь на втором месте существенно ниже – фактически поступившие премии по ипотеке – 17,6%.

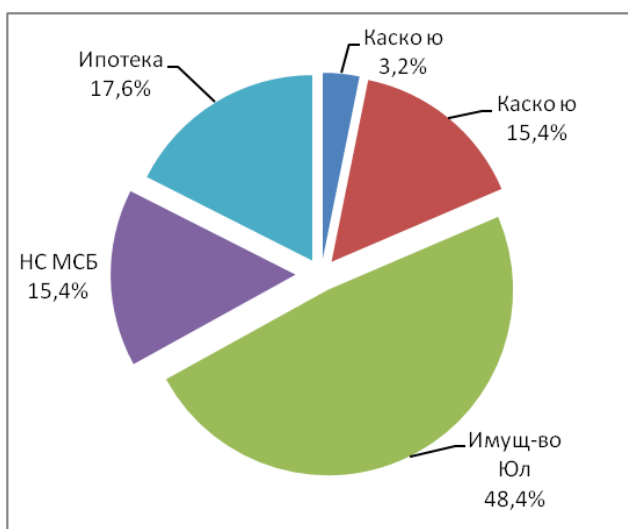


Рисунок 10 - Распределение общего объема фактически поступившей премии в 2014 г. в ПАО «Сбербанк России»

В целом были проанализированы объемы фактически поступивших премий по всем банкам РФ в период с 2012 по 2014 гг. (таблица 5).

Таблица 4 - Объем фактически поступившей премии по ипотеке поквартально за 2012-2014 г. в банки РФ

Период	Факт ПП, тыс.руб.	Период	Факт ПП, тыс.руб.
1 кв. 2012	1171,25	3 кв. 2013	2711,9
2 кв. 2012	1986	4 кв. 2013	3491,6
3 кв. 2012	1801,2	1 кв. 2014	2488,9
4 кв. 2012	2303	2 кв. 2014	2961,7
1 кв. 2013	2242,6	3 кв. 2014	4230,9
2 кв. 2013	2752,6	4 кв. 2014	5280,6
Итого, тыс.руб.	33422,3		

Материал таблицы 5 показывает, что за 2012-2014 гг. фактически поступившая премия по ипотеке в банки РФ составила 33422,3 тыс.руб., при этом за рассматриваемый период она увеличилась в 4,5 раз – с 1171,25 тыс.руб. в 1 квартале 2012 года до 5280,6 тыс.руб. в 4 квартале 2014 года.

Продемонстрируем поквартальный объем фактически поступившей премии графически (рисунок 8).

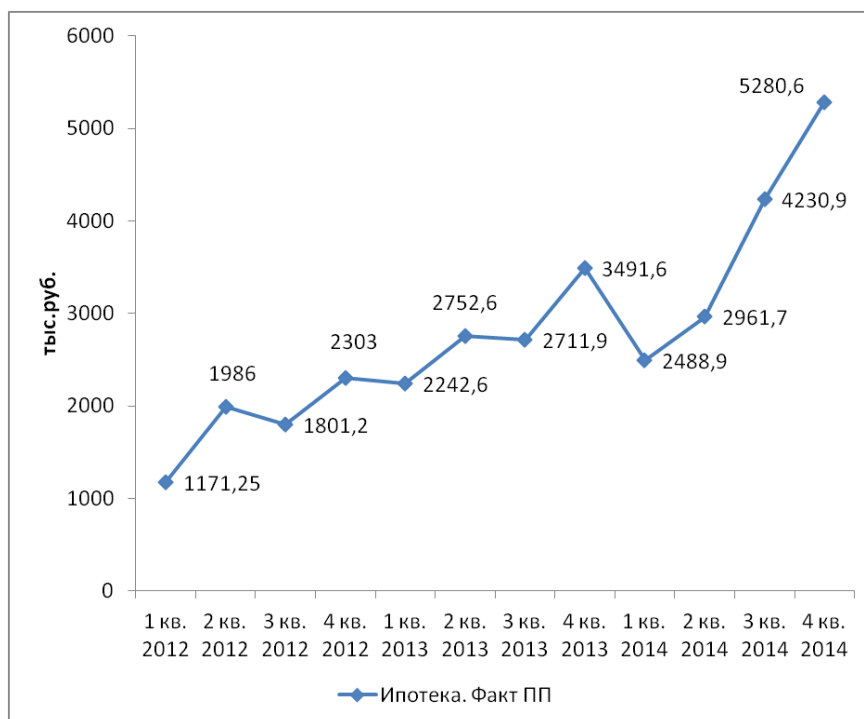


Рисунок 11 – Динамика фактически поступившей премии поквартально за 2012-2014 гг. в банки РФ

Из графика на рисунке 11 видно, что за весь рассматриваемый период спад в фактически поступившей премии наблюдается 4 раза: : в 3 квартале 2012 г. – на 9% по сравнению со 2 кварталом 2012 г., в 1 квартале 2013 г. – на 3% по сравнению с 4 кварталом 2012 г., в 3 квартале 2013 г. – на 1% по сравнению со 2 кварталом 2013 г., также в 1 квартале 2014 г. – на 29% по сравнению с 4 кварталом 2013 г.

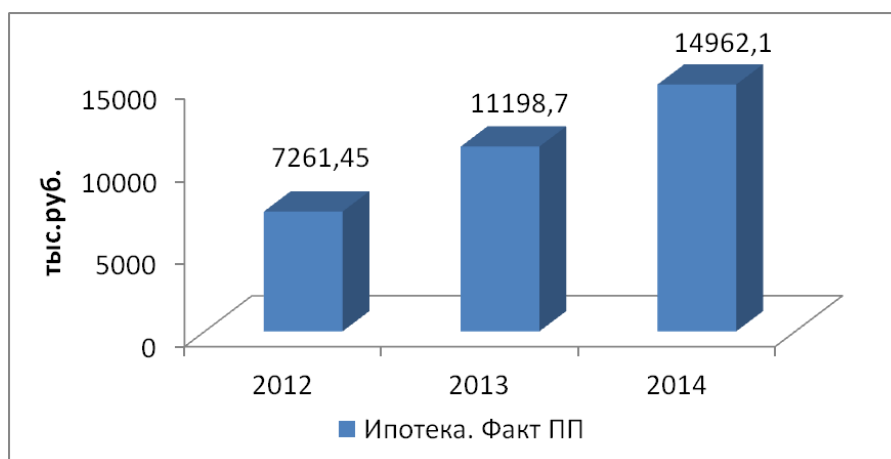


Рисунок 12 – Динамика фактически поступившей премии за 2012-2014 гг. в банки РФ

При рассмотрении ежегодного объема фактически поступившей премии по ипотеке в банки РФ (рисунок 12) можно отметить существенный ежегодный рост: на 54,2% в 2013 г. по сравнению с 2012 г. – с 7261,45 до 11198,7 тыс.руб., и на 33,6% в 2014 г. по сравнению с 2013 г. – до 14962,1 тыс.руб.

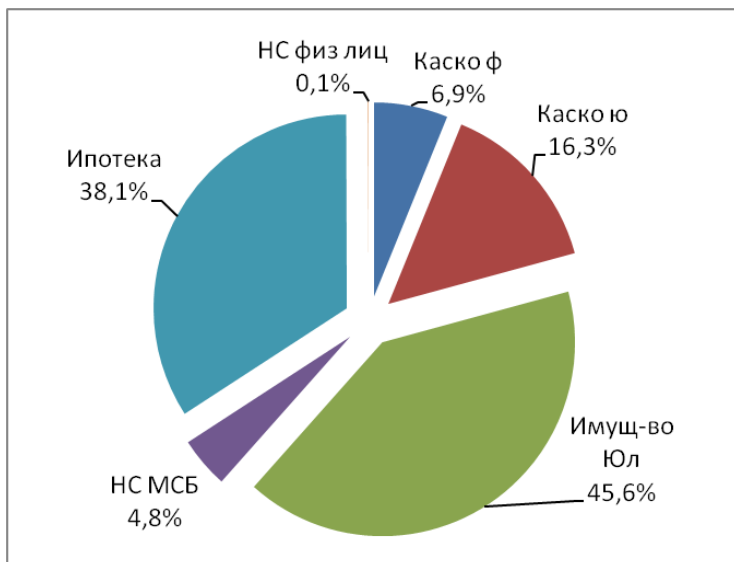


Рисунок 13 – Распределение общего объема фактически поступившей премии в 2014 г. в банки РФ

Обратившись к видам фактически поступившей премии в банки РФ (рисунок 13), можно сделать вывод о том, что доля фактически поступившей премии по ипотеке является значительной и составляет 38,1%. Выше доля лишь у поступившей премии по имуществу юридических лиц – 45,6%. Эти 2 вида составляют 83,7% от всего объема фактически поступившей премии в банки РФ.

Страховая Группа «СОГАЗ» пользуется большой популярностью при страховании ипотечного кредита, благодаря лояльным условиям, как для корпоративных клиентов, так и для прямого рынка.

Рассмотрим необходимые риски для страхования с основными партнерами при ипотечном кредитовании.

АО «Газпромбанк» можно назвать самым демократичным в плане требований к страхованию ипотеки. В 90% случаев кредитным договором предусмотрено страхование только конструктивных элементов предмета ипотеки от рисков утраты (гибели) или повреждения имущества. В частных

случаях банк может включить в кредитный договор страхование от утраты права собственности при оформлении договора страхования жилья на вторичном рынке и страхование жизни и здоровья заемщика при оформлении ипотеки на приобретение строящегося жилья.

Требования к страхованию:

- ✓ срок страхования – на весь срок кредита, с ежегодной уплатой страховых взносов;

- ✓ страховая сумма – в размере кредита / остатка размера задолженности по кредиту, увеличенного на 10%. В случае наличия созаемщика по кредитному договору страховая сумма по жизни и здоровью устанавливается в зависимости от участия в погашении кредита, но общая страховая сумма по двум заемщикам должна быть равной 110% от размера кредита.

По условиям банка ВТБ 24 необходимо страхование конструктивных элементов предмета ипотеки от рисков утраты (гибели) или повреждения, страхование жизни и здоровья заемщика и созаемщика (при наличии), титульное страхование. В случае оформления страхового полиса только по риску утраты или повреждения приобретаемой квартиры процентная ставка по кредиту увеличивается на 1%.

Требования к страхованию:

- ✓ срок страхования – на весь срок кредита, увеличенный на два месяца, с ежегодной оплатой страховых взносов. Титульное страхование необходимо только в первые три года;

- ✓ страховая сумма по кредитным договорам, заключенным ранее 12 марта 2015 года, равна сумме кредита, увеличенной на 12%; с 12 марта 2015 года страховая сумма устанавливается в размере суммы кредита, увеличенной на 15%.

В случае наличия созаемщика по кредитному договору страховая сумма по жизни и здоровью устанавливается так: основной заемщик – 100%, созаемщик – в зависимости от доли участия в погашении кредита.

При ипотечном кредитовании ПАО «Сбербанк России» требует страховать конструктивные элементы предмета ипотеки от рисков утраты (гибели) или повреждения имущества. При оформлении ипотеки по программе «Ипотека с государственной поддержкой» обязательным является страхование жизни и здоровья заемщика. Титульное страхование не требуется.

Требования к страхованию:

- ✓ срок страхования – один год с ежегодной пролонгацией;
- ✓ страховая сумма – в размере кредита / остатка размера задолженности по кредиту.

Проведем сравнительный анализ тарифов, учитывая необходимые риски для страхования в каждом из рассмотренных банков. (Таблица 6)

Таблица – 5 Страховые тарифы при основных условиях страхования ипотечного кредита в ТФ АО «СОГАЗ»

Банки Риски	Страхование недвижимого имущества	Титульное страхование	Личное страхование заемщика	Личное страхование созаемщика
АО «Газпромбанк»	0,13	0,19	0,16	Не требует (по желанию заемщика)
АО «ВТБ-24»	0,13	0,19	0,16	0,16
ПАО «Сбербанк России»	0,13	Не требует	0,16	Не требует (по желанию заемщика)

Как было сказано ранее, страховой тариф зависит от ряда факторов. Исходя из этого, страховая премия может значительно отличаться при ипотечном кредитовании в разных банках, несмотря на то, что начальные тарифы одинаковы для всех.

Заемщики не осознают всей важности страхования при ипотечном кредите, думая, что это необходимо исключительно для банка.

Банки, в свою очередь обязуют страхование лишь конструктива квартиры, остальные риски являются добровольным. Лишь малая часть заемщиков в добровольном порядке проявляют желание страховать свою жизнь и здоровье, не осознавая всей необходимости данного страхования. Данное страхование является защитой для наследников и родственников от выплаты кредита, в случае утраты основного заемщика по ипотечному кредиту.

В первую очередь банки акцентируют внимание на страховании жизни и здоровья самого заемщика, так как согласно статистике именно, заемщики более подвержены риску, нежели объект - заложенного имущества. Таким образом, банк уберегает себя от предполагаемых убытков из-за смерти заемщика, полной или частичной утраты трудоспособности, длительной болезни. Вместе с тем это одновременно означает риски для страховых компаний, поскольку уже имели место неоднократные случаи смерти заемщиков от тяжелых заболеваний спустя несколько недель после заключения договора страхования, обусловленных длительным употреблением алкоголя или хроническим их течением.

Вывод по первой главе.

Ипотечное страхование предусматривает страхование риска убытков у кредиторов, которые могут возникнуть в случае дефолтов ипотечных заемщиков и последующей реализации заложенного имущества (недостаток средств от реализации заложенного имущества и невозможность довызвать с заемщика остаток средств).

Комплексное ипотечное страхование занимается страхованием нескольких видов рисков, связанных с заключением договора ипотечного страхования и производит страхование имущества, страхование жизни и здоровья заемщика, титульное страхование.

Томский филиал АО «СОГАЗ» предоставляет выгодные условия для сотрудничества и обладает следующими преимуществами ипотечного страхования: широкая сеть банков-партнеров, индивидуальный подход к

каждому клиенту, гибкая тарифная политика, оперативная подготовка страховой документации, выгодные условия при покупке других полисов.

Глава 2 Создание проекта сайта ипотечного страхования для Томского филиала АО «СОГАЗ»

2.1 Описание и перспективы развития проекта

О страховании, как об особом виде экономических взаимоотношений, человечеству известно уже очень давно. Страхование жизни и здоровья, страхование гражданской ответственности перед третьими лицами, страхование в сфере бизнеса – это далеко не полный перечень услуг, предоставляемых современными страховыми компаниями. Дать потенциальным клиентам максимально подробную информацию об услугах страховой компании поможет сайт страховой компании.

Чтобы выяснить, насколько полезен собственный бизнес-сайт для страховой компании, необходимо рассмотреть цели его создания.

Итак, целью создания сайта для страховой компании может стать:

- ✓ помощь в поддержании старых и установлении новых связей на рынке страхования;
- ✓ создание инструмента распространения информации о страховой компании и ее услугах;
- ✓ оказание информационной и сервисной поддержки клиентов и партнеров страховой компании;
- ✓ увеличение объема продаж, поиск новых клиентов;
- ✓ продвижение услуг страхования;
- ✓ обучение и повышение квалификации сотрудников страховой компании;
- ✓ обмен информацией с удаленными представительствами;
- ✓ предоставление услуг клиентам и партнерам компании круглосуточно;
- ✓ обратная связь с клиентами в любое время, в любом месте.

Каждую из этих целей или даже все эти цели можно успешно реализовать с помощью сайта для бизнеса. Благодаря тому, что интернет является приоритетным источником информации не только для обычных пользователей,

но и для бизнес-организаций, «присутствие» страховой компании в интернете существенно увеличивает ее шансы быть «замеченной».

Это способствует распространению информации о компании, повышению интереса пользователей интернета к страховым услугам, служит основой для поиска партнеров и клиентов страховой компании.

Сайт страховой компании предоставляет документы, фото, аудио- и видеоматериалы, необходимые для формирования правильного представления о деятельности и возможностях компании, потенциальным клиентам и партнерам.

На страницах сайта страховой компании можно оперативно отвечать на вопросы о правилах страхования, особенностях различных программ страхования, правилах страховых выплат и т.д.

Кроме того, на сайте можно создать базу наиболее часто задаваемых вопросов, что позволит снизить нагрузки на диспетчеров call-центра компании, которым не придется по десятку раз в день давать ответы на одни и те же вопросы.

Если страховая компания имеет сеть региональных представительств или несколько офисов в одном городе, то с помощью сайта представительства компании могут обмениваться информацией, причем скорость и качество такого обмена бывает даже выше, чем у традиционных информационных каналов. При этом интернет-технологии позволяют одинаково передавать различную информацию: документацию, презентационные материалы, инструкции, внутренние документы и т.д.

Особым преимуществом является, что веб-сайт не нуждается в перерывах, обедах, санитарной обработке, а значит может предоставлять информацию о страховой компании и ее услугах круглосуточно. Это способствует повышению лояльности потенциальных клиентов к компании, поскольку в любое время на сайте доступны подробные сведения о страховой компании.

Создание сайта позволит страховой компании не только предоставлять информацию посетителям, но и проводить маркетинговые исследования. При помощи средств веб-аналитики можно скорректировать работу сайта и максимально приблизить информационное наполнение ресурса к запросам целевой аудитории.

Основная задача сайта страховой компании – доступно объяснить потенциальному клиенту суть услуги страхования, дать исчерпывающие сведения о программах страхования, порядке страховых выплат.

В основе проекта заложена мысль об упрощении пролонгации договоров при ипотечном страховании в режиме онлайн на сайте страховой компании.

Благодаря онлайн-страхованию клиентам не нужно тратить время на визит в страховую компанию, процедура онлайн-оформления договора занимает не более 5 минут.

Сегодня на сайте Страховой Группы «СОГАЗ» можно ознакомиться только с перечнем предлагаемых видов страхования и примерными тарифами.

Большее количество клиентов являются сотрудниками сети «Газпром», в связи с одинаковым графиком работы это усложняет продление полисов ипотечного страхования. Так же данный вид продления будет удобен для работающих вахтовым методом, находящихся в отпуске, женщин в декрете и т.д.

Для самостоятельной пролонгации договора страхования клиенту будет необходимо знать номер договора страхования и остаток судной задолженности перед банком.

При входе на сайт страховой компании нужно будет зайти в личный кабинет.

2.2 Разработка сайта по ипотечному страхованию

Разработка сайтов – это процесс, требующий грамотного планирования. Разработка начинается с принципиального момента – статичным или динамическим будет сайт.

Говорят, что статические сайты – это прошлый век, однако следует понимать, что главное для сайта – это достижение целей и поставленных перед сайтом задач. Если это возможно, используя статику, то это будет оптимально. Статистика показывает, что правильно разработанные и раскрученные статические сайты по-прежнему популярны и прибыльны.

Динамический сайт дает более гибкий контроль, упрощает работу с материалами, но накладывает ряд ограничений на выбор хостинга.

В процессе разработки сайта тщательно прорабатываются детали проекта: выбор доменного имени, подбор системы управления контентом, которая наиболее эффективно будет решать поставленные перед сайтом задачи, необходимость многоязычности, продумывается структура разделов и категорий сайта.

Учитывая, что у страховой компании «СОГАЗ» существует свой сайт, в разработке данного проекта будет соблюдаться дизайн и фирменный стиль компании. Он взят за основу, а цветовое решение и стили подбирались в соответствии с видом страхования.

Основная задача сайта страховой компании – доступно объяснить потенциальному клиенту суть услуги страхования, дать исчерпывающие сведения о программах страхования, порядке страховых выплат.

В основе проекта заложена мысль об упрощении пролонгации договоров при ипотечном страховании в режиме онлайн на сайте страховой компании.

Благодаря онлайн-страхованию клиентам не нужно тратить время на визит в страховую компанию, процедура онлайн-оформления договора занимает не более 5 минут.

Сегодня на сайте Страховой Группы «СОГАЗ» можно ознакомиться только с перечнем предлагаемых видов страхования и примерными тарифами.

Большее количество клиентов являются сотрудниками сети «Газпром», в связи с одинаковым графиком работы это усложняет продление полисов ипотечного страхования. Так же данный вид продления будет удобен для работающих вахтовым методом, находящихся в отпуске, женщин в декрете и т.д.

Были поставлены следующие задачи для осуществления проекта:

- ✓ Дизайн и структура сайта должны быть простыми и доступными для восприятия;
- ✓ Онлайн расчет страховой премии;
- ✓ Минимум действий для продления полиса страхования;
- ✓ Возможность печатания полиса страхования;

Для самостоятельной пролонгации договора страхования клиенту будет необходим доступ на сайт страховой компании.

Первым шагом для продления полиса по ипотечному страхованию будет вход в свой личный кабинет. Доступ к нему клиент будет получать при первоначальном заключении договора страхования либо при самостоятельной регистрации. Далее будет достаточно выбрать вид страхования, который нужно будет продлить и нажать кнопку «оплатить». При пролонгации полиса через личный кабинет необязательно знание личных данных по договору страхования, данная информация уже будет находить в программе.

Вторым способом пролонгации является вариант без захождения в личный кабинет страхователя. Для этого нужно будет знать свой номер договора страхования и сумму страховой премии, подлежащую оплате.

Оплату можно осуществлять с помощью банковской карты любого банка или любым удобным способом онлайн оплаты.

Подтверждения оплаты будет сформировано и отправлено на указанный электронный адрес в течение короткого времени. Далее информацию по

продлению полиса страховые агенты будут самостоятельно отслеживать в программах и передавать информацию в банки.

Так же, помимо продления имеющихся договоров страхования на сайте можно будет ознакомиться с перечнем необходимых документов для оформления данного вида страхования, заполнить заявление и оставить онлайн заявку для подготовки самого договора страхования.

Все это будет значительно экономить время клиентов как для заключения новых договоров, так и для пролонгации.

В настоящее время мало кто из заемщиков ознакомливается с условиями кредитного договора, непосредственно именно с разделом необходимого страхования. Предлагается расположить на сайте страховой компании информацию о необходимых рисках страхования и добровольных, для того что бы клиент имел представление что ему необходимо страховать и от чего от будет получать защиту.

2.3 Преимущества и недостатки сайта ипотечного страхования

Предлагая страховку онлайн, страховщики значительно экономят свои средства (как время, так и деньги) на подбор и обучение сотрудников, аренду офисных помещений и организацию рабочего процесса. «Сэкономленное» на прямом страховании тратится на массированные рекламные кампании, которые необходимы по причине отсутствия специалистов, которые могли бы дойти до каждого клиента и не просто рассказать о назначении страхового полиса, но и подобрать соответствующий продукт в индивидуальном порядке. Поэтому многие клиенты скептически относятся к онлайн-страхованию. Еще одной причиной является искусственное занижение цен малоизвестными компаниями. Они могут предлагать ошибочные тарифы на продукты, продаваемые по прямым каналам (через Интернет). Это относится, прежде всего, к страховщикам, не имеющим своей статистики и истории на российском рынке.

Рассмотрим ряд преимуществ при оформлении и продлении полиса ипотечного страхования непосредственно на сайте страховой компании.

В первую очередь это отсутствие очередей. Клиенту не нужно больше идти к страховщику лично и стоять в очереди. Вся процедура занимает гораздо меньше времени.

Так же страховой полис может быть продлен в любое время, когда удобно, сидя дома или же на работе, не отходя от рабочего места. При этом понадобится только доступ к сети Интернет и все данные.

Немаловажным преимуществом является защищенность данных. Электронную подпись невозможно подделать, поэтому можно быть спокойными, что данные будут надежно защищены. Дополнительно имеется возможность моментально проверить статус заявки и появление продленного полиса в единой системе страхования.

При обращении в офис можно забыть какие-то документы. Процедура очень простая, на сайте подробно указано, что нужно сделать для пролонгации, все поля для ввода данных четко обозначены.

Продленный полис не обязательно распечатывать, его можно предоставлять при надобности в электронном виде.

Не маловажным является, что клиент не переплачивает за дополнительные услуги, без которых в офисе оформление полиса невозможно.

На ряду с преимуществами имеется и недостатки онлайн страхования.

Возможны сбои системы, в результате чего оплаченный полис может не отобразиться в единой базе страхования. В таком случае будет потрачено время на решение проблемы со страховщиком.

На сайте не всегда отображены новые продукты защиты, акции и прочие услуги, которые могут заинтересовать клиента.

Если при оставлении заявки на первичное ипотечное страхование допускается ошибка при заполнении заявления, придется все начинать заново. В таком случае в офисе с помощью страховщиков данное действие будет комфортней и удобней.

Несмотря на имеющиеся недостатки, преимуществ в сайте ипотечного страхования больше. Не стоит забывать, что в современном мире люди стараются экономить личное время, пользуясь интернет магазинами, услугами онлайн сервисов, приложениями на мобильных телефонах, к чему так же относится и продление полисов страхования.

Так же преимуществом можно выделить не только для потребителей, но и для страховых компаний: уменьшение штата сотрудников, уменьшение затрат на заработную плату, направив данные расходы на рекламу и продвижение сайта страховой компании.

2.4 Безопасность сайта ипотечного страхования

Одним из немаловажных вопросов при создании сайта ипотечного страхования является его безопасность. Нужно понимать, что, сокращая затраты на штат сотрудников, принимающих заявки нам необходимо увеличить затраты на сотрудников, занимающихся защитой информации.

Большинство директоров служб автоматизации (CIO) и информационной безопасности (CISO) российских компаний задается вопросом: «Как оценить уровень защищенности информационных активов компании и определить перспективы развития корпоративной системы защиты информации?».

Темпы развития современных информационных технологий значительно опережают темпы разработки рекомендательной и нормативно-правовой базы руководящих документов, действующих на территории России. Поэтому решение вопроса об оценке уровня защищенности информационных активов компании обязательно связано с проблемой выбора критериев и показателей защищенности, а также эффективности корпоративной системы защиты информации. Вследствие этого, в дополнение к требованиям и рекомендациям

стандартов^{9,10}, Конституции и федеральным законам¹¹, руководящим документам Гостехкомиссии России и ФАПСИ¹², приходится использовать ряд международных рекомендаций. В том числе адаптировать к отечественным условиям и применять на практике методики международных стандартов, таких, как ISO 17799, 9001, 15408, BSI и другие, а также использовать методики управления информационными рисками в совокупности с оценками экономической эффективности инвестиций в обеспечение защиты информации компании.

Международные стандарты безопасности ISO разработаны the International Organization for Standardization (ISO) и the International Electrotechnical Commission (IEC) и регламентируют вопросы информационной безопасности. В России стандарты ISO пока не являются общепринятыми, за исключением ISO 15408, адаптированная версия которого была принята Госстандартом и Гостехкомиссией летом 2002 года. ISO не вступают в противоречие с действующими в РФ стандартами и рекомендациями Гостехкомиссии при Президенте РФ, ФАПСИ и рекомендуются к применению ведущими специалистами в области информационной безопасности.

Современные методики управления рисками, проектирования и сопровождения корпоративных систем защиты информации должны позволять решить ряд задач перспективного стратегического развития компании.

⁹ ГОСТ 51583-00 «Защита информации. Порядок создания автоматизированных систем в защищенном исполнении. Общие требования.» - [электронный ресурс] [URL:http://allgosts.ru/35/020/gost_r_51583-2014](http://allgosts.ru/35/020/gost_r_51583-2014) (дата обращения 20.05.2016)

¹⁰ ГОСТ Р 51624-00 «Защита информации. Автоматизированные системы в защищенном исполнении. Общие требования.» - [электронный ресурс] [URL:https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_147084/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_147084/) (дата обращения 20.05.2016)

¹¹ Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 13.07.2015)

[URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/) (дата обращения 20.05.2016)

¹² ГОСТ Р ИСО 7498-2-99 «Информационная технология. Взаимосвязь открытых систем. Базовая эталонная модель. Часть 1. Архитектура защиты информации». - [электронный ресурс] [URL:http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-7498-2-99](http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-7498-2-99) (дата обращения 21.05.2016).

Во-первых, количественно оценить текущий уровень информационной безопасности компании, что потребует выявления рисков на правовом, организационно-управленческом, технологическом, а также техническом уровнях обеспечения защиты информации.

Во-вторых, разработать и реализовать комплексный план совершенствования корпоративной системы защиты информации для достижения приемлемого уровня защищенности информационных активов компании. Для этого необходимо:

- обосновать и произвести расчет финансовых вложений в обеспечение безопасности на основе технологий анализа рисков, соотнести расходы на обеспечение безопасности с потенциальным ущербом и вероятностью его возникновения;
- выявить и провести первоочередное блокирование наиболее опасных уязвимостей до осуществления атак на уязвимые ресурсы;
- определить функциональные отношения и зоны ответственности при взаимодействии подразделений и лиц по обеспечению информационной безопасности компании, создать необходимый пакет организационно-распорядительной документации;
- разработать и согласовать со службами организации, надзорными органами проект внедрения необходимых комплексов защиты, учитывающий современный уровень и тенденции развития информационных технологий;
- обеспечить поддержание внедренного комплекса защиты в соответствии с изменяющимися условиями работы организации, регулярными доработками организационно-распорядительной документации, модификацией технологических процессов и модернизацией технических средств защиты.

Решение названных задач открывает новые широкие возможности перед должностными лицами разного уровня.

Руководителям верхнего звена это поможет объективно и независимо оценить текущий уровень информационной безопасности компании, обеспечить формирование единой концепции безопасности, рассчитать, согласовать и

обосновать необходимые затраты на защиту компании. На основе полученной оценки начальники отделов и служб смогут выработать и обосновать необходимые организационные меры (состав и структуру службы информационной безопасности, положение о коммерческой тайне, пакет должностных инструкций и инструкции действия в нештатных ситуациях). Менеджеры среднего звена смогут обоснованно выбрать средства защиты информации, а также адаптировать и использовать в своей работе количественные показатели оценки информационной безопасности, методики оценки и управления безопасностью с привязкой к экономической эффективности компании.

Практические рекомендации по нейтрализации и локализации выявленных уязвимостей системы, полученные в результате аналитических исследований, помогут в работе над проблемами информационной безопасности на разных уровнях и, что особенно важно, определить основные зоны ответственности, в том числе материальной, за ненадлежащее использование информационных активов компании. При определении масштабов материальной ответственности за ущерб, причиненный работодателю, в том числе разглашением коммерческой тайны, следует руководствоваться положениями гл. 39 Трудового кодекса РФ.

Аналитические работы в области информационной безопасности могут проводиться по следующим направлениям:

- 1) «Комплексный анализ информационных систем (ИС) компании и подсистемы информационной безопасности на правовом, методологическом, организационно-управленческом, технологическом и техническом уровнях. Анализ рисков»;
- 2) «Разработка комплексных рекомендаций по методологическому, организационно-управленческому, технологическому, общетехническому и программно-аппаратному обеспечению режима ИС компании»;
- 3) «Организационно-технологический анализ ИС компании»;
- 4) «Экспертиза решений и проектов»;

5) «Работы по анализу документооборота и поставке типовых комплектов организационно-распорядительной документации»;

6) «Работы, поддерживающие практическую реализацию плана защиты»;

7) «Повышение квалификации и переподготовка специалистов».

Исследование и оценка состояния информационной безопасности ИС и подсистемы информационной безопасности компании предполагают проведение их оценки на соответствие типовым требованиям руководящих документов Гостехкомиссии при Президенте РФ, типовым требованиям международных стандартов ISO и соответствующим требованиям компании-заказчика. К первой области также относятся работы, проводимые на основе анализа рисков, инструментальные исследования (исследование элементов инфраструктуры компьютерной сети и корпоративной информационной системы на наличие уязвимостей, исследование защищенности точек доступа в Internet). Данный комплекс работ также включает в себя и анализ документооборота, который, в свою очередь, можно выделить и как самостоятельное направление.

Рекомендации могут касаться общих основополагающих вопросов обеспечения безопасности информации (разработка концепции информационной безопасности, разработка корпоративной политики охраны информации на организационно-управленческом, правовом, технологическом и техническом уровнях), применимых на многих компаниях. Также рекомендации могут быть вполне конкретными и относиться к деятельности одной единственной компании (план защиты информации, дополнительные работы по анализу и созданию методологического, организационно-управленческого, технологического, инфраструктурного и технического обеспечения режима информационной безопасности компании).

Организационно-технологический анализ ИС компании в основном предполагает проведение оценки соответствия типовым требованиям руководящих документов РФ к системе информационной безопасности компании в области организационно-технологических норм и анализ

документооборота компании категории «конфиденциально» на соответствие требованиям концепции информационной безопасности, положению о коммерческой тайне, прочим внутренним требованиям компании по обеспечению конфиденциальности информации. При этом собственно внутрифирменная концепция информационной безопасности (ИБ) и положение о коммерческой тайне должны соответствовать действующему законодательству, а именно требованиям Конституции РФ, ст.ст. 128 и 139 Гражданского кодекса РФ, Федерального закона «Об информации, информатизации и защите информации», Федерального закона «Об участии в международном информационном обмене», других нормативных актов.

Правильная экспертиза решений и проектов играет важную роль в обеспечении функционирования всей системы информационной безопасности и должна соответствовать требованиям по обеспечению информационной безопасности экспертно-документальным методом. Экспертиза проектов подсистем – требованиям по безопасности экспертно-документальным методом.

Работы по анализу документооборота и поставке типовых комплектов организационно-распорядительной документации, как правило, включают два направления:

- анализ документооборота компании категории «конфиденциально» на соответствие требованиям концепции информационной безопасности, положению о коммерческой тайне, прочим внутренним требованиям компании по обеспечению конфиденциальности информации;
- поставку комплекта типовой организационно-распорядительной документации в соответствии с рекомендациями корпоративной политики ИБ компании на организационно-управленческом и правовом уровне.

Работы, поддерживающие практическую реализацию плана информационной безопасности, в частности, заключаются в следующем:

- разработка технического проекта модернизации средств защиты ИС, установленных на фирме по результатам проведенного комплексного аналитического исследования корпоративной сети;
- подготовка компании к аттестации (к аттестации объектов информатизации заказчика на соответствие требованиям руководящих документов Гостехкомиссии при Президенте РФ, а также на соответствие требованиям безопасности международных стандартов ISO 15408, ISO 17799, стандарта ISO 9001 при обеспечении требований информационной безопасности компании);
- разработка расширенного перечня сведений ограниченного распространения как части политики безопасности;
- разработка пакета организационно-распорядительной документации в соответствии с рекомендациями корпоративной политики ИБ компании на организационно-управленческом и правовом уровне;
- поставка комплекта типовой организационно-распорядительной документации в соответствии с рекомендациями корпоративной политики ИБ компании на организационно-управленческом и правовом уровнях.

Уровень информационной безопасности компании во многом зависит от квалификации специалистов. В целях повышения квалификации и переподготовки кадров рекомендуется проводить тренинги по применению средств защиты информации, технологии защиты информации, обучать сотрудников основам экономической безопасности.

Немаловажную роль играет и ежегодная переоценка состояния информационной безопасности компании.

В соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об информации, информатизации и защите информации» целями защиты информации являются в том числе: предотвращение утечки, хищения, утраты, искажения, подделки информации; предотвращение несанкционированных действий по уничтожению, модификации, искажению, копированию, блокированию

информации; предотвращение других форм незаконного вмешательства в информационные ресурсы и информационные системы.

Главная цель любой системы информационной безопасности заключается в обеспечении устойчивого функционирования объекта: предотвращении угроз его безопасности, защите законных интересов владельца информации от противоправных посягательств, в том числе уголовно наказуемых деяний в рассматриваемой сфере отношений, предусмотренных Уголовным кодексом РФ ст. 183 «Незаконные получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну», ст. 272 «Неправомерный доступ к компьютерной информации», ст. 273 «Создание, использование и распространение вредоносных компьютерных программ» и ст. 274 «Нарушение правил эксплуатации средств хранения, обработки или передачи компьютерной информации и информационно-телекоммуникационных сетей»^{13,14,15,16}, а также в обеспечении нормальной производственной деятельности всех подразделений объекта.

Другая задача сводится к повышению качества предоставляемых услуг и гарантий безопасности имущественных прав и интересов клиентов.

¹³ [«Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ \(ред. от 01.05.2016\)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/696074503229a6bf1978651f48895bf3a8831bd8/) Статья 183. «Незаконные получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну» - [электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/696074503229a6bf1978651f48895bf3a8831bd8/ (дата обращения 21.05.2016).

¹⁴ [«Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ \(ред. от 01.05.2016\)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/5c337673c261a026c476d578035ce68a0ae86da0/) Статья 272. «Неправомерный доступ к компьютерной информации» - [электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/5c337673c261a026c476d578035ce68a0ae86da0/ (дата обращения 21.05.2016).

¹⁵ [«Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ \(ред. от 01.05.2016\)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/a4d58c1af8677d94b4fc8987c71b131f10476a76/) Статья 273. «Создание, использование и распространение вредоносных компьютерных программ» - [электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/a4d58c1af8677d94b4fc8987c71b131f10476a76/ (дата обращения 21.05.2016).

¹⁶ [«Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ \(ред. от 01.05.2016\)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/b5a4306016ca24a588367791e004fe4b14b0b6c9/) Статья 274. «Нарушение правил эксплуатации средств хранения, обработки или передачи компьютерной информации и информационно-телекоммуникационных сетей» - [электронный ресурс] URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/b5a4306016ca24a588367791e004fe4b14b0b6c9/ (дата обращения 21.05.2016).

Для этого необходимо:

- отнести информацию к категории ограниченного доступа (служебной тайне)^{17,18};
- прогнозировать и своевременно выявлять угрозы безопасности информационным ресурсам, причины и условия, способствующие нанесению финансового, материального и морального ущерба, нарушению его нормального функционирования и развития;
- создать условия функционирования с наименьшей вероятностью реализации угроз безопасности информационным ресурсам и нанесения различных видов ущерба;
- создать механизм и условия оперативного реагирования на угрозы информационной безопасности и проявления негативных тенденций в функционировании, эффективное пресечение посягательств на ресурсы на основе правовых, организационных и технических мер и средств обеспечения безопасности;
- создать условия для максимально возможного возмещения и локализации ущерба, наносимого неправомерными действиями физических и юридических лиц, и тем самым ослабить возможное негативное влияние последствий нарушения информационной безопасности.

При выполнении работ можно использовать следующую модель построения корпоративной системы защиты информации (рис. 1), основанную на адаптации Общих Критериев (ISO 15408) и проведении анализа риска (ISO 17799). Эта модель соответствует специальным нормативным документам по обеспечению информационной безопасности, принятым в Российской

¹⁷ Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера». - [электронный ресурс] [URL: http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102046005](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102046005) (дата обращения 21.05.2016).

¹⁸ Постановление Правительства Российской Федерации от 5 декабря 1991 г. № 35 «О перечне сведений, которые не могут составлять коммерческую тайну». - [электронный ресурс] [URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_158/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_158/) (дата обращения 21.05.2016).

Федерации, международному стандарту ISO/IEC 15408 «Информационная технология – методы защиты – критерии оценки информационной безопасности», стандарту ISO/IEC 17799 «Управление информационной безопасностью» и учитывает тенденции развития отечественной нормативной базы (в частности, Гостехкомиссии РФ) по вопросам защиты информации.

Модель построения корпоративной защиты информации представлена на рисунке 14.



Рисунок 14. Модель построения корпоративной защиты информации.

Представленная на рисунке 14 модель защиты информации – это совокупность объективных внешних и внутренних факторов и их влияние на состояние информационной безопасности на объекте и на сохранность материальных или информационных ресурсов.

Рассматриваются следующие объективные факторы:

- угрозы информационной безопасности, характеризующиеся вероятностью возникновения и вероятностью реализации;

- уязвимости информационной системы или системы контрмер (системы информационной безопасности), влияющие на вероятность реализации угрозы;
- риск – фактор, отражающий возможный ущерб организации в результате реализации угрозы информационной безопасности: утечки информации и ее неправомерного использования (риск в конечном итоге отражает вероятные финансовые потери – прямые или косвенные).

Для построения сбалансированной системы информационной безопасности предполагается первоначально провести анализ рисков в области информационной безопасности. Затем определить оптимальный уровень риска для организации на основе заданного критерия. Систему информационной безопасности (контрмеры) предстоит построить таким образом, чтобы достичь заданного уровня риска.

Предлагаемая методика проведения аналитических работ позволяет полностью проанализировать и документально оформить требования, связанные с обеспечением информационной безопасности, избежать расходов на излишние меры безопасности, возможные при субъективной оценке рисков, оказать помощь в планировании и осуществлении защиты на всех стадиях жизненного цикла информационных систем, обеспечить проведение работ в сжатые сроки, представить обоснование для выбора мер противодействия, оценить эффективность контрмер, сравнить различные варианты контрмер.

В ходе работ должны быть установлены границы исследования. Для этого необходимо выделить ресурсы информационной системы, для которых в дальнейшем будут получены оценки рисков. При этом предстоит разделить рассматриваемые ресурсы и внешние элементы, с которыми осуществляется взаимодействие. Ресурсами могут быть средства вычислительной техники, программное обеспечение, данные, а также в соответствии со ст. 2 Федерального закона «Об информации, информатизации и защите информации» – информационные ресурсы – отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных

системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах). Примерами внешних элементов являются сети связи (абз. 4 ст. 2 Федерального закона «О связи»), внешние сервисы и т.п.

При построении модели будут учитываться взаимосвязи между ресурсами. Например, выход из строя какого-либо оборудования может привести к потере данных или выходу из строя другого критически важного элемента системы. Подобные взаимосвязи определяют основу построения модели организации с точки зрения ИБ.

Эта модель, в соответствии с предлагаемой методикой, строится следующим образом: для выделенных ресурсов определяется их ценность, как с точки зрения ассоциированных с ними возможных финансовых потерь, так и с точки зрения ущерба репутации организации, дезорганизации ее деятельности, нематериального ущерба от разглашения конфиденциальной информации и т.д. Затем описываются взаимосвязи ресурсов, определяются угрозы безопасности и оцениваются вероятности их реализации.

На основе построенной модели можно обоснованно выбрать систему контрмер, снижающих риски до допустимых уровней и обладающих наибольшей ценовой эффективностью. Частью системы контрмер будут рекомендации по проведению регулярных проверок эффективности системы защиты.

Обеспечение повышенных требований к ИБ предполагает соответствующие мероприятия на всех этапах жизненного цикла информационных технологий. Планирование этих мероприятий производится по завершении этапа анализа рисков и выбора контрмер. Обязательной составной частью этих планов является периодическая проверка соответствия существующего режима ИБ политике безопасности, сертификация информационной системы (технологии) на соответствие требованиям определенного стандарта безопасности.

По завершении работ, можно будет определить меру гарантии безопасности информационной среды, основанную на оценке, с которой можно

доверять информационной среде объекта. Данный подход предполагает, что большая гарантия следует из применения больших усилий при проведении оценки безопасности. Адекватность оценки основана на вовлечении в процесс оценки большего числа элементов информационной среды объекта, глубине, достигаемой за счет использования при проектировании системы обеспечения безопасности большего числа проектов и описаний деталей выполнения, строгости, которая заключается в применении большего числа инструментов поиска и методов, направленных на обнаружение менее очевидных уязвимостей или на уменьшение вероятности их наличия.

Прежде чем предлагать какие-либо решения по системе информационной безопасности, предстоит разработать политику безопасности. Организационная политика безопасности описывает порядок предоставления и использования прав доступа пользователей, а также требования отчетности пользователей за свои действия в вопросах безопасности. Система информационной безопасности (СИБ) окажется эффективной, если она будет надежно поддерживать выполнение правил политики безопасности, и наоборот. Этапы построения организационной политики безопасности – это внесение в описание объекта автоматизации структуры ценности и проведение анализа риска, и определение правил для любого процесса пользования данным видом доступа к ресурсам объекта автоматизации, имеющим данную степень ценности.

Организационная политика безопасности оформляется в виде отдельного документа, который согласовывается и утверждается Заказчиком.

Прежде всего необходимо составить детализированное описание общей цели построения системы безопасности объекта, выражаемое через совокупность факторов или критериев, уточняющих цель. Совокупность факторов служит базисом для определения требований к системе (выбор альтернатив). Факторы безопасности, в свою очередь, могут распределяться на правовые, технологические, технические и организационные.

Требования гарантии достигаемой защиты выражаются через оценки функций безопасности СИБ объекта. Оценка силы функции безопасности

выполняется на уровне отдельного механизма защиты, а ее результаты позволяют определить относительную способность соответствующей функции безопасности противостоять идентифицированным угрозам. Исходя из известного потенциала нападения, сила функции защиты определяется, например, категориями «базовая», «средняя», «высокая». Потенциал нападения определяется путем экспертизы возможностей, ресурсов и мотивов побуждения нападающего.

Перечень требований к системе информационной безопасности, эскизный проект, план защиты (далее – техническая документация, ТД) содержит набор требований безопасности информационной среды объекта, которые могут ссылаться на соответствующий профиль защиты, а также содержать требования, сформулированные в явном виде.

В общем виде разработка ТД включает:

- уточнение функций защиты;
- выбор архитектурных принципов построения СИБ;
- разработку логической структуры СИБ (четкое описание интерфейсов);
- уточнение требований функций обеспечения гарантоспособности СИБ;
- разработку методики и программы испытаний на соответствие сформулированным требованиям.

На этапе оценки достигаемой защищенности производится оценка меры гарантии безопасности информационной среды. Мера гарантии основывается на оценке, с которой после выполнения рекомендованных мероприятий можно доверять информационной среде объекта. Базовые положения данной методики предполагают, что степень гарантии следует из эффективности усилий при проведении оценки безопасности. Увеличение усилий оценки предполагает:

- значительное число элементов информационной среды объекта, участвующих в процессе оценивания;

- расширение типов проектов и описаний деталей выполнения при проектировании системы обеспечения безопасности;
- строгость, заключающаяся в применении большего числа инструментов поиска и методов, направленных на обнаружение менее очевидных уязвимостей или на уменьшение вероятности их наличия.

Нужно отметить, что важность защиты сайта от взлома заключается не только в защите конфиденциальной информации, но и в важности его постоянной работы. Для того, чтобы обезопасить сайт необходимо принять возможность угрозы как преднамеренной, так и случайной:

- криминальные структуры;
- потенциальные преступники и хакеры;
- недобросовестные партнеры;
- технический персонал поставщиков телематических услуг;
- представители надзорных организаций и аварийных служб;
- представители силовых структур.

Внутренние субъекты (источники), как правило, представляют собой высококвалифицированных специалистов в области разработки и эксплуатации программного обеспечения и технических средств, знакомы со спецификой решаемых задач, структурой и основными функциями, и принципами работы программно-аппаратных средств защиты информации, имеют возможность использования штатного оборудования и технических средств сети. К ним относятся:

- основной персонал (пользователи, программисты, разработчики);
- представители службы защиты информации.

Основным источником угроз информационной безопасности веб-сайта являются внешние нарушители. Внешний нарушитель – лицо, мотивированное, как правило, коммерческим интересом, имеющее возможность доступа к сайту компании, не обладающий знаниями об исследуемой информационной системе, имеющий высокую квалификацию в вопросах обеспечения сетевой безопасности и большой опыт в реализации

сетевых атак на различные типы информационных систем. Исходя из этого нам необходимо провести мероприятия по выявлению максимально возможного количества уязвимостей для уменьшения потенциальной площади поверхности атаки. Для этого необходимо провести процедуры идентификации технических уязвимостей. Они могут быть как разовыми, так и регламентными и затрагивать различные объекты инфраструктуры.

В контексте веб-сайта они могут быть разделены на следующие этапы:

- Поиск уязвимостей серверных компонентов;
- Поиск уязвимостей в веб-окружении сервера;
- Проверки ресурса на возможность открытого получения конфиденциальной и секретной информации;
- Подбор паролей.

В том же случае, если несмотря на продуманную защиту произошел взлом необходимо продумать алгоритм. Алгоритм действий в случае взлома сайта:

1. Определить, какие именно файлы были заменены, это может быть, как `index.php`, так и файлы шаблонов, изображений и т.п.;
2. Сделать скриншоты последствий.
3. Оповестить хостинг-провайдера и согласовать дальнейшие действия;
4. Сохранить в отдельный каталог файлы сайта, время модификации файлов в дальнейшем поможет Вам определить злоумышленника;
5. Восстановить из резервной копии сайт или обратитесь для этого к хостеру;
6. Скачать лог-файлы ошибок и доступа к сайту или попросить хостера их предоставить, лучше скопировать их в отдельный каталог, чтобы не удалились при ротации логов;

7. Провести анализ времени изменения файлов и сопоставить с записями в логах, что позволит определить характер используемой уязвимости и IP-адрес злоумышленника;

1. Обновите CMS и модули/плагины до последних версий, если обновлений нет - откажитесь от использования уязвимых модулей или замените на аналогичные;

2. Обязательно сменить все пароли доступа: к административному разделу сайта, к базе данных, к аккаунту и FTP.

3. Обратиться в правоохранительные органы для привлечения хакера к уголовной ответственности.

Безопасность сайта — задача не только разработчика и хостера, который обязан обеспечить максимальную защищённость серверов, но и администратора сайта.

Дополнительными мерами по защите сайта с точки зрения администратора могут являться следующие советы:

- Хранить в недоступном месте учётные данные доступа;
- Использовать длинные комплексные пароли и нестандартные логины, периодически выполнять их смену; Пароль должен храниться в зашифрованном виде. Можно использовать такие алгоритмы, как SHA. Во время авторизации будут сравниваться только зашифрованные данные паролей.

- Своевременно обновлять скрипты с выходом обновлений; Своевременное обновление программного обеспечения помогает обезопасить сайт. Это относится как к серверному обеспечению, так и к любому обеспечению, которое может быть запущено на сайте, например, CMS. Как только находятся дыры в безопасности — хакеры тут же ими пользуются. Об обновлении серверного программного обеспечения должна беспокоиться хостинг компания, так что вам, возможно, не стоит беспокоиться об этом.

Если используется программное обеспечение сторонних разработчиков, например, CMS, то нужно убедиться, что версия актуальна на текущий момент. У большинства разработчиков есть RSS лента с описанием всех вопросов

безопасности. WordPress и многие другие CMS уведомляют о доступных новых версиях системы.

- При выборе компонента проверять на наличие незакрытых уязвимостей;
- Следить за правами на файлы скриптов и особенно критические файлы конфигурации;
- Разрешить доступ средствам веб-сервера (например, htaccess и .ftpraccess) только с IP администратора сайта;
- Сохранять копирайты авторов скриптов, но также учитывать то, что по ним, а также фрагментам адресной строки модулей, злоумышленники ищут уязвимые сайты, следовательно, необходимо изменить стандартные адреса обращения к скриптам;
- Периодически, в том числе внешними сервисами, проверять доступность конкретных разделов сайта;
- Иметь локальные бекапы сайтов или настроить резервное копирование в Plesk, глубина хранения резервных копий на виртуальном, глубина хранения резервных копий на виртуальном хостинге – 7 суток, этого может быть недостаточно, если вы поздно обнаружите взлом;
- Настроить доступ к административным разделам сайта, а также к формам регистрации, платежей и передачи личной информации через защищённый протокол HTTPS, приобретите и установите SSL-сертификат;
- Заходить только по SFTP, так как при работе по протоколу FTP учётные данные передаются в открытом виде;
- Никогда не использовать дистрибутивы веб-приложений, в том числе CMS и их модули/плагины, полученные из неофициальных источников. Особенно это относится к так называемым «pulled», взломанным версиям, они часто содержат скрытые скрипты для несанкционированного доступа. Использование нелицензионного ПО запрещено законодательством РФ и Правилами предоставления услуг хостинга.

- Использовать SQL инъекции. SQL инъекции – атака, когда хакер использует поле web формы или параметры URL строки с целью получения и манипулирования данными, хранящимися в базе данных. При использовании обычных SQL запросов можно вставить вредоносный код, который может изменить таблицы, получить информацию или удалить данные.
- Использовать XSS. Cross Site Scripting – атака, в которой злоумышленник пытается запустить вредоносный код для посетителей сайта. Нужно убедиться, что вы всегда проверяете данные, кодируете, обрезаете или удаляете все сторонние HTML вставки.
- Использовать общие сообщения типа «Неправильное имя пользователя или пароль». Не надо уточнять, что именно, имя или пароль неверны, так как это позволит злоумышленнику понять, что он разгадал одно поле и может сконцентрироваться на другом.
- Проверять данные как в браузере, так и на стороне сервера. В браузере можно отловить простые ошибки и выделить поля, в которых допущены ошибки. Например, проверить на пустоту или на ввод только цифр. Однако, эти проверки могут быть легко пропущены и на сервер могут отправиться непроверенные данные. Если сервер не будет проверять входные данные, то это может привести к нежелательным последствиям.
- Проверять загруженные файлы. Позволять пользователям загружать файлы на сервер очень опасно, даже если они всего лишь меняют аватар. Риск в том, что загруженный файл может содержать скрипт, который может быть выполнен на сервере, если открыть его через браузер. При наличии формы для загрузки файлов, нужно проверять загружаемые файлы. Несмотря на расширение файла или MIME тип нужно убедиться, что файл является изображением, так как их можно легко подделать. Большинство изображений позволяют хранить раздел комментариев, которые могут содержать PHP код, который может быть выполнен на сервере.
- Безопасность сервера. Убедитесь, что у вас установлен firewall и блокируются все несущественные порты.

Установить DMZ (демилитаризованная зона), обеспечивающую доступ к порту 80 и 443. Для загрузки файлов на сервер, использовать только безопасные методы, такие как SFTP или SSH. Также запустить базу данных на другом сервере. Таким образом только web-сервер сможет получить доступ к базе данных. В результате данные будут лучше защищены.

- Использовать SSL. SSL – протокол, который используется для обеспечения безопасности в Интернете. Всякий раз, когда вы передаете информацию между сайтом и web-сервером, используется сертификат безопасности. Но, если средства коммуникации не являются безопасными, злоумышленники могут получить сертификат и получить доступ к данным пользователей.

Заключительным моментом, когда все рекомендации соблюдены является проверка безопасности. Самый эффективный способ проверки – с помощью использования некоторых средств тестирования безопасности.

Есть много коммерческих и бесплатных продуктов, чтобы помочь вам в этом. Скрипты будут пытаться взломать ваш сайт, используя некоторые из предыдущих упомянутых методов, таких как SQL-инъекции.

Бесплатных инструментов, которые могут быть использованы:

- Netsparker (Free Community Edition, доступна пробная версия). Хорошо подходит для тестирования SQL-инъекции и XSS.

- OpenVAS. Хорошо подходит для тестирования известных уязвимостей, в настоящее время более 25 000. Но инструмент сложен в настройке и требует OpenVAS на сервере, который работает только на * Nix.

Вывод по второй главе. Сайт томского филиала АО «СОГАЗ» создан на основе статичной модели и выполняет ряд функций, заложенных организацией. Основные задачи сайта – помощь в поддержании старых и установлении новых связей на рынке страхования; создание инструмента распространения информации о страховой компании и ее услугах; оказание информационной и сервисной поддержки клиентов и партнеров страховой компании; увеличение объема продаж, поиск новых клиентов; продвижение услуг страхования;

обучение и повышение квалификации сотрудников страховой компании; обмен информацией с удаленными представительствами; предоставление услуг клиентам и партнерам компании круглосуточно; обратная связь с клиентами в любое время, в любом месте. Учитывая многозадачность сайта для его функционирования необходима надежная защита корпоративной информации. Учитывая возможные затраты на поддержание сайта, разумным подготовкой специалиста в процессе работы.

Глава 3 Корпоративная социальная ответственность АО «СОГАЗ»

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

Группа	ФИО
3АМ4Б	Оклей Алине Сергеевне

Институт	ИСГТ	Кафедра	ИП
Уровень образования	Магистр	Направление	080200 Менеджмент

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:	
– Положения и рекомендации по корпоративной и социальной ответственности, используемые в российской практике – Внутренняя документация предприятия, официальной информации различных источников, включая официальный сайт предприятия, отчеты	– Ассоциация менеджеров России (АМР) в 2006 году приняла меморандум «О принципах корпоративной социальной ответственности». – Официальный сайт АО «СОГАЗ»
Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:	
Анализ факторов внутренней социальной ответственности: – безопасность труда; – стабильность заработной платы; – поддержание социально значимой заработной платы; – дополнительное медицинское и социальное страхование сотрудников; – развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации; – оказание помощи работникам в критических ситуациях.	– Проанализировать внутреннюю социальную политику предприятия, направленную на работу с персоналом
Анализ факторов внешней социальной ответственности: – спонсорство и корпоративная благотворительность; – содействие охране окружающей среды; – взаимодействие с местным сообществом и	– Проанализировать внешнюю социальную политику предприятий, направленную на потребителей

местной властью; – готовность участвовать в кризисных ситуациях; – ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров), и т.д.	
1. Определение стейкхолдеров организации: - внутренние и внешние стейкхолдеры организации; - краткое описание и анализ деятельности стейкхолдеров организации.	– Описать стейкхолдеров АО «СОГАЗ»
2. Определение структуры программы КСО - Наименование предприятия; - Элемент; - Стейкхолдеры; - Сроки реализации мероприятия; - Ожидаемый результат от реализации мероприятия.	– Мероприятия проводимые в рамках социальной ответственности, направленных на внутренних и внешних стейкхолдеров
3. Определение затрат на программы КСО - расчет бюджета затрат на основании анализа структуры программы КСО	– Определить затраты на реализацию социальных проектов компании
4. Оценка эффективности программ и выработка рекомендаций	Оценить эффективность программ КСО АО «СОГАЗ»
Перечень графического материала:	
<i>При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)</i>	

Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	
---	--

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент кафедры МЕН	Черепанова Н.В.			

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗАМ4Б	Оклея А.С.		

3.1 Стейкхолдереры АО «СОГАЗ»

Стейкхолдеры – заинтересованные стороны, на которые деятельность организации оказывает как прямое, так и косвенное влияние. Например, к прямым стейкхолдерам относятся потребители или сотрудники компании, а к косвенным местное население, экологические организации и т.д. Важным представляется то, что в долгосрочной перспективе для организации важны как прямые, так и косвенные стейкхолдеры. По отношению к АО «СОГАЗ» можно выделить следующие группы стейкхолдеров (таб. 5):

В целом, АО «СОГАЗ» ежегодно поддерживает множество общественных проектов, оказывая помощь в развитии культуры, науки, образования, пропаганде здорового образа жизни. Наиболее значительные акции компании в сфере КСО представлены ниже.

Таблица — 5 Основные стейкхолдеры компании

Прямые стейкхолдеры компании	Косвенные стейкхолдеры компании
Сотрудники компании	Экологические и природоохранные организации и фонды
Потребители компании	Благотворительные организации и фонды
Налоговые органы	Детские дома
	Сообщества инвалидов
Государственные внебюджетные фонды	Школы и детские сады
	Лечебно-профилактические учреждения
	Население регионов

Так, основным объектом социальной ответственности компании являются сотрудники компании, которые, помимо того, что защищены различными социальными пакетами от компании, еще и пользуются различными социальными программами, проводимыми в компании для своих сотрудников.

Потребители также относятся к КСО компании, поскольку компания прилагает все усилия для предоставления им экологически чистой продукции.

Налоговые органы и государственные внебюджетные также относятся к прямым стейкхолдерам, поскольку получают от компании плату (налоги, сборы) за воздействие на окружающую среду, а также взносы на социальное обеспечение своих работников (пенсионное обеспечение, социальное страхование, медицинское обеспечение).

К косвенным стейкхолдерам компании можно отнести:

- экологические и природоохранные организации и фонды (компания стремится обеспечить свою работу с наименьшими ущербом для окружающей среды);
- благотворительные организации и фонды (проведение компанией различных благотворительных акций, праздников и пр.);
- детские дома, школы и детские сады (проведение праздников, получение материальной помощи);
- сообщества инвалидов (получение материальной помощи);
- лечебно-профилактические учреждения (получение заказов на лечение либо сотрудников компании, либо лиц, которым компания хочет помочь в лечении);

население регионов (открытие новых скверов, детских площадок, библиотек и прочих объектов социальной сферы).

Масштаб деятельности Страховой Группы «СОГАЗ» обуславливает ее активность в социальной сфере. СОГАЗ рассматривает корпоративную социальную ответственность как часть стратегии развития бизнеса и ориентируется на разработку и реализацию долгосрочных программ в регионах присутствия, что позволяет не только оперативно реагировать на острые запросы, но и создавать предпосылки для отложенного эффекта социальных инвестиций. Для повышения эффективности своих благотворительных программ Страховая Группа активно сотрудничает с организациями и учреждениями, осуществляющими социальную работу на региональном уровне. Социальная политика Группы направлена на совершенствование системы здравоохранения, помощь детям и развитие спорта. В 2010 году

помимо традиционных для себя направлений деятельности, СОГАЗ осуществил программу помощи ветеранам Великой Отечественной войны.

3.2 Внешняя социальная ответственности компании

Даже при ведении самой закрытой информационной политики не должна оставаться в тени благотворительность и социальная работа. Рассмотрим внешнюю социальную ответственность АО «СОГАЗ».

Развитие здравоохранения

Благотворительность в области медицины является прямым следствием деятельности Группы на рынке медицинского страхования. Значительный опыт работы в системе здравоохранения позволяет компании быть активным участником профессионального медицинского сообщества и осуществлять разноплановые проекты, направленные на решение практических задач.

СОГАЗ реализует масштабную комплексную программу, в которую входят проекты развития медицинской инфраструктуры, модернизация системы здравоохранения, обучающие программы для практикующих врачей, софинансирование сложного лечения. Основной объем социальных инвестиций в области здравоохранения в 2010 году был направлен в Иркутскую область, с которой у Страховой Группы «СОГАЗ» действует Соглашение о сотрудничестве. Реализованные программы стали примером эффективной совместной работы государства и бизнеса, направленной на решение важнейших социальных задач.

Крупнейшим проектом, который был осуществлен в сотрудничестве с правительством Иркутской области, стало обеспечение доступа 2500 практикующих специалистов к информационно-образовательной системе «Консультант врача». Электронная библиотека содержит около 10 тысяч

файлов, в том числе руководства для непрерывного медицинского образования, клинические рекомендации, стандарты медицинской помощи, справочники лекарственных средств, словари и пр. Столь масштабное внедрение системы впервые проводится в нашей стране и может быть расценено как важный шаг к качественному изменению уровня медицинского обслуживания.

Совместно с Министерством здравоохранения Иркутской области начат проект по развитию телемедицины, которая предусматривает создание каналов связи между лечебно-профилактическими учреждениями. На первой стадии организуются каналы связи и устанавливаются телемедицинские терминалы в семи лечебных учреждениях области. Дистанционный метод работы даст возможность оказывать помощь пациентам из удаленных районов, сократит время на постановку диагноза, снизит затраты на транспортировку и проживание пациентов, значительно упростит обмен профессиональной информацией.

В 2010 году при участии СОГАЗа начата реализация крупного инвестиционного проекта по строительству трех диализных центров в Иркутске и Братске, которые оснащены самым современным оборудованием от ведущих производителей техники для гемодиализа.

Одним из направлений работы Страховой Группы в сфере здравоохранения является организация образовательных программ для практикующих врачей. В 2010 году совместно с органами управления здравоохранением и фондами ОМС проведены 22 научно-практические конференции по вопросам медицинского страхования, повышения качества медицинской помощи и внедрения передовых методов лечения.

В конференциях, которые состоялись в Москве, Волгограде, Сыктывкаре, Перми, Иркутске, Тюмени, Ярославле и ряде других городов, приняли участие более 1000 врачей.

На Дальнем Востоке был организован курс повышения квалификации для 100 практикующих врачей по теме «Организация здравоохранения и общественное здоровье», включающий вопросы экспертизы качества

медицинской помощи. Продолжая финансирование целевой программы «Развитие и укрепление материально-технической базы первичного звена здравоохранения и совершенствование организации медицинской помощи населению Лиманского района Астраханской области на 2006—2010 гг.», СОГАЗ перечислил средства на капитальный ремонт фельдшерско-акушерского пункта в селе Караванное.

Забота о детях

На протяжении многих лет СОГАЗ поддерживает социально незащищенных детей и детей с ограниченными возможностями, а также помогает творческому и физическому развитию подрастающего поколения.

Особым направлением деятельности Группы является участие в инфраструктурных проектах, связанных с модернизацией учебных учреждений. Ежегодно СОГАЗ выделяет средства на организацию конкурса «Голос ребенка» для детей в возрасте от 7 до 17 лет из России и стран СНГ. В разных номинациях представлены литературные произведения, рисунки и фотографии, которые отражают взгляд современных школьников на окружающий мир, человеческие взаимоотношения, прошлое и будущее своей страны. В 2010 году на конкурс пришло 4190 работ, а 25 победителей приехали на церемонию награждения в Санкт-Петербург.

Много лет СОГАЗ участвует в уникальном издательском проекте «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей», который направлен на производство специальных книг, сочетающих рельефные рисунки, цвет, печатный и брайлевский текст. Комплекты книг для разных возрастов направляются в образовательные учреждения, детские сады и библиотеки для слепых, слабовидящих детей и детей с различными нарушениями зрения.

СОГАЗ является участником долгосрочной программы поддержки школьного образования «Новое поколение» в Республике Башкортостан и

финансирует ремонтные работы и модернизацию детских образовательных учреждений в г. Салавате.

СОГАЗ также поддерживает перспективные начинания в области детского и молодежного спорта. В 2010 году Группа выделила финансирование молодежной хоккейной команде «Амурские Тигры» (Хабаровск) и программе развития водно-парусных видов спорта «Парус» в Астрахани.

С 2008 года СОГАЗ совместно с администрациями регионов реализует собственную программу оздоровительного отдыха для социально незащищенных детей. Участниками программы становятся дети из детских домов, неблагополучных и малообеспеченных семей. Деятельность Группы в этом направлении постоянно расширяется, уже было организовано поездки на курорты Китая, Венгрии, Словении, в Сочи и Анапу. В путешествия отправились 150 детей из Томской, Ярославской, Волгоградской, Московской и Иркутской областей. Экскурсионные и обучающие программы, которые являются неотъемлемой частью поездок, направлены на то, чтобы дать детям возможность получить новый позитивный опыт, расширить представления об окружающем мире и помочь успешной социальной адаптации в будущем.

Поддержка ветеранов

В год 65-летия Победы в Великой Отечественной войне СОГАЗ реализовал большую программу помощи ветеранам, которая охватила 26 регионов страны. Была проведена большая подготовительная работа, направлены запросы в администрации, органы социальной защиты, советы ветеранов, которые собрали и предоставили данные о необходимой адресной помощи.

Сотрудники филиалов Страховой Группы приняли активное участие в подготовке празднования Дня Победы в своих городах и приложили все усилия, чтобы их скромный вклад принес ветеранам пользу и радость. Были закуплены лекарства, медицинская и бытовая техника, оказаны социальные

услуги, проведены ремонтные работы в домах и квартирах, организованы памятные мероприятия.

В благотворительной программе «День Победы» приняли участие Амурский, Астраханский, Воронежский, Дальневосточный, Екатеринбургский, Ижевский, Казанский, Краснодарский, Красноярский, Надымский, Нефтеюганский, Нижегородский, Нижневартовский, Новоуренгойский, Ростовский, Саратовский, Санкт-Петербургский, Сыктывкарский, Томский, Тюменский, Уфимский, Ухтинский, Хабаровский, Центральный, Чайковский, Череповецкий, Ярославский филиалы Страховой Группы «СОГАЗ».

3.3 Внутренняя социальная ответственности компании

Компания уделяет первостепенное внимание созданию максимально комфортных условий для их труда, обеспечению их комплексом социальных гарантий, льгот и компенсаций. Традиционно АО «СОГАЗ» оказывает поддержку ветеранам отрасли, заботясь об обеспечении им достойной старости.

Одной из ключевых социальных гарантий является дополнительное пенсионное обеспечение бывших работников, осуществляемое через Негосударственный пенсионный фонд «ГАЗФОНД».

Для обеспечения материальной заинтересованности руководящих работников в эффективном развитии компании действует система материального стимулирования руководителей компаний, входящих в структуру ОАО «Газпром» и основных дочерних обществ, включающая систему годового бонуса и программу участия руководящих работников в уставном капитале компании. Так же можно отметить и ежеквартальное и ежегодное премирование всех сотрудников Общества.

В обществе существует так же внутренняя социальная ответственность как:

- проведение корпоративных мероприятий;
- празднование Дня защитника Отечества;
- празднование 8 Марта;
- чествование участников Великой Отечественной войны;
- празднование Дня защиты детей;
- проведение новогодних утренников для детей работников Общества.
- повышение квалификации сотрудников (проведение тренингов, обучение);

3.4 Оценка эффективности и выработка рекомендаций

На основе проведенного анализа можно сделать вывод о широкой и разносторонней программе корпоративной социальной ответственности предприятия, направленной на разные стороны деятельности.

Основными преимуществами, которые получает компания от реализации программ КСО, следующие: социальная реклама компании, благополучие работников компании и членов их семей, наличие налоговых льгот (поскольку благотворительность уменьшает налогооблагаемую базу компании).

В качестве рекомендаций по росту эффективности КСО компании можно предложить при сохранении имеющегося уровня финансовой поддержки развивать и нефинансовую составляющую, а именно проводить больше акций с сотрудниками, стимулируя их социально ответственное поведение.

Заключение

В настоящее время в России ипотечное страхование является комплексным и состоит из 4 подвидов: страхование имущества, являющегося предметом ипотеки, страхования риска утраты права собственности на предмет ипотеки, страхование заемщика кредита от несчастных случаев и болезней, страхование ответственности заемщика за невозврат кредита. Следует, однако, отметить, что существующее законодательство не предусматривает страхования заемщика кредита на случай потери им работы по независящим от него причинам, которые не связаны с утратой им здоровья, в связи с чем введение данного подвида ипотечного страхования в условиях глобального экономического кризиса представляется актуальным.

Во многих договорах ипотеки имеются условия, обязывающие залогодателя (заемщика кредита) страховать не только имущество, но и риск утраты права собственности на предмет ипотеки, а также страховать себя от несчастных случаев и болезней в пользу залогодержателя (банка). Это не соответствует ч. 2 ст. 16 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», которое не допускает навязывания потребителю товаров (работ, услуг). В правоприменительной практике сформировалась позиция, согласно которой при определенных условиях требование о страховании, содержащееся в кредитном договоре, может быть квалифицировано как навязывание страховой услуги. Таким образом, задачей законодателей, по мнению инициаторов законопроекта, могло бы стать разрешение указанного противоречия, а именно указание условий допустимости (недопустимости) страхования или иных услуг (по оценке имущества, открытию и ведению банковского счета и т. п.).

В первую очередь банки акцентируют внимание на страховании жизни и здоровья самого заемщика, так как согласно статистике именно, заемщики более подвержены риску, нежели объект – залогового имущества. Таким образом, банк уберегает себя от предполагаемых убытков из-за смерти

заемщика, полной или частичной утраты трудоспособности, длительной болезни. Вместе с тем это одновременно означает риски для страховых компаний, поскольку уже имели место неоднократные случаи смерти заемщиков от тяжелых заболеваний спустя несколько недель после заключения договора страхования, обусловленных длительным употреблением алкоголя или хроническим их течением.

В диссертации был проведен анализ томского филиала АО «СОГАЗ». Согласно проведенному анализу АО «СОГАЗ» занимает одну из лидирующих позиций на рынке в области ипотечного страхования. Томский филиал АО «СОГАЗ» предоставляет выгодные условия для сотрудничества и обладает следующими преимуществами ипотечного страхования: широкая сеть банков-партнеров, индивидуальный подход к каждому клиенту, гибкая тарифная политика, оперативная подготовка страховой документации, выгодные условия при покупке других полисов.

Понимая необходимость новшеств, Томский филиал принял решение о создании собственного сайта ипотечного страхования для открытия новых возможностей: помощи в поддержании старых и установлении новых связей на рынке страхования; создания инструмента распространения информации о страховой компании и ее услугах; оказания информационной и сервисной поддержки клиентов и партнеров страховой компании; увеличения объема продаж, поиск новых клиентов; продвижение услуг страхования; обучение и повышение квалификации сотрудников страховой компании; обмен информацией с удаленными представительствами; предоставление услуг клиентам и партнерам компании круглосуточно; обратная связь с клиентами в любое время, в любом месте.

Нужно отметить, что, несмотря на то, что собственный сайт – это новые возможности, но необходимо предусмотреть и риски. Основной риск в данном случае – конфиденциальная информация и ее защита. В диссертации также рассмотрены меры по предотвращению взлома и разработаны профилактические меры для конкретных сотрудников.

Основным сотрудником является администратор сайта, поэтому приведем меры, разработанные для него.

- Хранить в недоступном месте учётные данные доступа;
- Использовать длинные комплексные пароли и нестандартные логины, периодически выполнять их смену; Пароль должен храниться в зашифрованном виде. Можно использовать такие алгоритмы, как SHA. Во время авторизации будут сравниваться только зашифрованные данные паролей.
- Своевременно обновлять скрипты с выходом обновлений; Своевременное обновление программного обеспечения помогает обезопасить сайт. Это относится как к серверному обеспечению, так и к любому обеспечению, которое может быть запущено на сайте, например, CMS. Как только находятся дыры в безопасности — хакеры тут же ими пользуются. Об обновлении серверного программного обеспечения должна беспокоиться хостинг компания, так что вам, возможно, не стоит беспокоиться об этом.

Если используется программное обеспечение сторонних разработчиков, например, CMS, то нужно убедиться, что версия актуальна на текущий момент. У большинства разработчиков есть RSS лента с описанием всех вопросов безопасности. WordPress и многие другие CMS уведомляют о доступных новых версиях системы.

- При выборе компонента проверять на наличие незакрытых уязвимостей;
- Следить за правами на файлы скриптов и особенно критические файлы конфигурации;
- Разрешить доступ средствам веб-сервера (например, htaccess и .ftaccess) только с IP администратора сайта;
- Сохранять копирайты авторов скриптов, но также учитывать то, что по ним, а также фрагментам адресной строки модулей, злоумышленники ищут уязвимые сайты, следовательно, необходимо изменить стандартные адреса обращения к скриптам;

- Периодически, в том числе внешними сервисами, проверять доступность конкретных разделов сайта;
- Иметь локальные бекапы сайтов или настроить резервное копирование в Plesk, глубина хранения резервных копий на виртуальном хостинге – 7 суток, этого может быть недостаточно, если вы поздно обнаружите взлом;
- Настроить доступ к административным разделам сайта, а также к формам регистрации, платежей и передачи личной информации через защищённый протокол HTTPS, приобретите и установите SSL-сертификат;
- Заходить только по SFTP, так как при работе по протоколу FTP учётные данные передаются в открытом виде;
- Никогда не использовать дистрибутивы веб-приложений, в том числе CMS и их модули/плагины, полученные из неофициальных источников. Особенно это относится к так называемым «nulled», взломанным версиям, они часто содержат скрытые скрипты для несанкционированного доступа. Использование нелегального ПО запрещено законодательством РФ и Правилами предоставления услуг хостинга.
- Использовать SQL инъекции. SQL инъекции – атака, когда хакер использует поле web формы или параметры URL строки с целью получения и манипулирования данными, хранящимися в базе данных. При использовании обычных SQL запросов можно вставить вредоносный код, который может изменить таблицы, получить информацию или удалить данные.
- Использовать XSS. Cross Site Scripting – атака, в которой злоумышленник пытается запустить вредоносный код для посетителей сайта. Нужно убедиться, что вы всегда проверяете данные, кодируете, обрезаете или удаляете все сторонние HTML вставки.
- Использовать общие сообщения типа «Неправильное имя пользователя или пароль». Не надо уточнять, что именно, имя или пароль неверны, так как это позволит злоумышленнику понять, что он разгадал одно поле и может сконцентрироваться на другом.

- Проверять данные как в браузере, так и на стороне сервера. В браузере можно отловить простые ошибки и выделить поля, в которых допущены ошибки. Например, проверить на пустоту или на ввод только цифр. Однако, эти проверки могут быть легко пропущены и на сервер могут отправиться непроверенные данные. Если сервер не будет проверять входные данные, то это может привести к нежелательным последствиям.

- Проверять загруженные файлы. Позволять пользователям загружать файлы на сервер очень опасно, даже если они всего лишь меняют аватар. Риск в том, что загруженный файл может содержать скрипт, который может быть выполнен на сервере, если открыть его через браузер. При наличии формы для загрузки файлов, нужно проверять загружаемые файлы. Несмотря на расширение файла или MIME тип нужно убедиться, что файл является изображением, так как их можно легко подделать. Большинство изображений позволяют хранить раздел комментариев, которые могут содержать PHP код, который может быть выполнен на сервере.

- Безопасность сервера. Убедитесь, что у вас установлен firewall и блокируются все несущественные порты. Установить DMZ (демилитаризованная зона), обеспечивающую доступ к порту 80 и 443. Для загрузки файлов на сервер, использовать только безопасные методы, такие как SFTP или SSH. Также запустить базу данных на другом сервере. Таким образом только web-сервер сможет получить доступ к базе данных. В результате данные будут лучше защищены.

- Использовать SSL. SSL – протокол, который используется для обеспечения безопасности в Интернете. Всякий раз, когда вы передаете информацию между сайтом и web-сервером, используется сертификат безопасности. Но, если средства коммуникации не являются безопасными, злоумышленники могут получить сертификат и получить доступ к данным пользователей.

Как мы видим список рекомендаций достаточно обширен и ответственность за сайт не может принадлежать одному человеку,

соответственно целесообразно использовать услуги двух узкоспециализированных специалистов – программиста и кодера.

Список используемых источников

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон «Об ипотеке (залоге недвижимости)» от 16 июля 1998 г. № 102-ФЗ // - 1998. - № 137.
2. Закон РФ «О залоге» от 29 мая 1992 г. //- 1992. - № 129.
3. Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 // - 1993. - 12 января.
4. Постановление Правительства РФ "О федеральной целевой программе «Жилище» на 2002 - 2010 годы" от 17 сентября 2001 г. № 675 // Собр. законодательства Рос. Федерации. - 2001. - № 39. - ст. 3770.
5. Постановление Правительства Москвы «О концепции развития ипотечного жилищного кредитования в г. Москве» от 11 августа 1998 г. № 625 // - 2000. - № 8.
6. Распоряжение Правительства РФ от 25 сентября 2002 г. № 1361-р // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 39. - ст. 3852.
7. Положение ЦБР «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» от 26 марта 2004 г. № 254-П // - 2004. - № 28.
8. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о составе затрат по производству и реализации продукции (работ, услуг), включаемых в себестоимость продукции (работ, услуг), и о порядке формирования финансовых результатов, учитываемых при налогообложении прибыли» от 5 августа 1992 г. № 552 // Приложение к «Российской газете». - 2000. - № 28 (утратил силу).
9. Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 13.07.2015)

[URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/) (дата обращения 20.05.2016)

10. «Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 01.05.2016) Статья 183. «Незаконные получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну» - [электронный ресурс]
[URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/696074503229a6bf1978651f48895bf3a8831bd8/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/696074503229a6bf1978651f48895bf3a8831bd8/) (дата обращения 21.05.2016).

11. «Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 01.05.2016) Статья 274. «Нарушение правил эксплуатации средств хранения, обработки или передачи компьютерной информации и информационно-телекоммуникационных сетей» - [электронный ресурс]
[URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/b5a4306016ca24a588367791e004fe4b14b0b6c9/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/b5a4306016ca24a588367791e004fe4b14b0b6c9/) (дата обращения 21.05.2016).

12. Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера». - [электронный ресурс]
[URL:http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102046005](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102046005) (дата обращения 21.05.2016).

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 5 декабря 1991 г. № 35 «О перечне сведений, которые не могут составлять коммерческую тайну». - [электронный ресурс]
[URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_158/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_158/) (дата обращения 21.05.2016).

Источники литературы

14. Абдуллаев М. Ипотека. Организация ипотечного кредитования. - М. МИИТ, 2003. - 112 с.

15. Акулова Т. А. Сравнительный анализ реализующий основные модели ипотечного кредитования в России // Финансы и кредит, 2009. - № 12. - С. 50-54.

- 16.Аленичев В. В. История России: кредитная система. – М. Юкис, 1989. – 336 с.
- 17.Архипов А. П. Ахвледиани Ю. Т. О страховании рисков ипотеке // Финансы, 2011. - № 3. - С. 42-45.
- 18.Ахвледиани Ю. Т. Оценка и страхование риска утраты права собственности на жилье // Финансовый менеджмент в страховой компании, 2010. - № 2. - С. 23-27.
- 19.Балабанов И. Т. Операции с недвижимостью в России. М. Финансы и статистика, 2010 – 224с.
- 20.Борисова А. Б. Большой экономический словарь. – М. Книжный мир, 2002. –895 с.
- 21.Буклин О. Грибоедова Т. Договор залога: правовое регулирование и бухгалтерский учет // Финансовая газета, 2010. - № 29. - С. 35-37.
- 22.Воробьева К. Перспективы развития ипотеки // Петербургский строительный рынок, 2014. - № 9. - С. 13-18.
- 23.Грачёв И. Способна ли ипотека быстро решить жилищный вопрос в России? // Эксперт, 2015. - № 21. - С. 66-70
- 24.Гребенщиков Э. С. Инвестиционная составляющая страхового бизнеса: новые источники и возможности // Финансы, 2010. - № 3. - С. 28-31.
- 25.Грудцына Л. Жилье как объект имущественных прав // Адвокат, 2005. - № 12. - С. 9-13.
- 26.Грудцына Л. Ю. Развитие системы ипотечного жилищного кредитования в России // Законодательство и экономика, 2010. - № 10. - С. 25-33.
- 27.Ежвина А. Ю. Имущественный интерес в договоре страхования предмета залога // Юридическая и правовая работа в страховании, 2006. - № 2. - С. 19-23.
- 28.Ипотека в России - взаимовыгодный диалог банков и общества" [интервью с А. Крысиным, президентом Европейского трастового банка, председателем Комитета АРБ по ипотечному кредитованию, членом межведомственной Рабочей группы по приоритетному национальному проекту «Доступное и комфортное жилье - гражданам России» при Совете при

Президенте РФ по реализации приоритетных национальных проектов] // Банковское дело в Москве, 2006. - № 2. - С. 10-15.

29.Каголанова Э. Т. Попова А. А. Страхование жизни: тарифы и резервы взносов (финансовые основы страхования жизни): Практическое пособие. М. Анкил, 2010.

30.Клепников Е. Ипотека: взгляд изнутри // Спрос, 2015. - № 2. - С. 56-58.

31.Конев С. В. Проблемы и перспективы развития ипотечного жилищного кредитования в России // Вестник Амурского государственного университета. Сер. Естественные и экономические науки, 2005. - Вып. 29. - С. 111-117.

32.Копейкин А. Б. Рогожина Н. Н. Страхование кредитных рисков при ипотечном жилищном кредитовании (страхование ипотечных рисков). - М. Фонд «Институт экономики города», 2005. - 135 с.

33.Кузьминский О. Квартирный вопрос в теории и на практике // Коммерсантъ-Daily, 2002. - № 9. - С.15-24.

34.Кущенко В. В. Защита прав собственника на жилую недвижимость: изменение законодательных подходов // Законодательство и экономика, 2006. - № 8. - С. 15-20.

35.Кущенко В. В. Смена при закреплении и защите права собственника на жилую недвижимость в российском законодательстве // Право и экономика, 2011. - № 9. С. 8-11

36.Муртова Д. Д. Шилкин С. А. Ипотека. Новые возможности и новые проблемы // Главбух, 2012. - № 6. - С. 14-19.

37.Орлов Р. Бег с препятствиями. Как я покупал квартиру по ипотеке // Двойная запись, 2013. - № 8. - С. 8-12.

38.Плешанова О. Лепнина в ипотеке // ЭЖ-ЮРИСТ, 2005. - № 6. - С. 32-37.

39.Сбитнева И. Н. Реализация предмета залога: особенности налогообложения // Российский налоговый курьер, 2005. - № 19. - С. 29-32.

40.Сидорчук Р. Семь раз проверь! Оценка титульных рисков // Банковское дело в Москве, 2006. - № 2. - С. 17-22.

- 41.Сироткина Е. Ипотека: национальные особенности // Спрос, 2009. - № 5. - С. 61-66.
- 42.Социально-экономическое положение России, 2005 год. - М. Росстат, 2012. - 394 с.
- 43.Тарасова Н. Залог как способ возвратности кредитов // Банковское дело в Москве, 2010. - № 6. - С. 6-10.

Приложение А

(обязательное)

Раздел ВКР, выполненный на иностранном языке

Part 1 Tomsk branch of JSC "SOGAZ" in the mortgage market

Студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗАМ4Б	Окле́й А.С.		

Консультант кафедры ИП:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Калашникова Т.В.	к.т.н., доцент		

Консультант–лингвист кафедры ИЯСГТ:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Бескровная Л.В.			

Part 1.1 Brief description of JSC "SOGAZ"

The SOGAZ Insurance Group was founded in 1993 and is one of the largest federal insurers in Russia.

We offer more than 100 insurance programmes for individuals and companies across various fields of activity.

The reliability and financial stability of the SOGAZ Group is confirmed by leading international and Russian rating agencies. Quality reinsurance risk coverage as well as the amount of insurance reserves and equity make SOGAZ the most reliable insurance company in the country and ensure the highest level of insurance protection for the Group's customers.

SOGAZ Group is a recognized leader in the field of corporate insurance. Strategically-important Russian corporations and their employees trust us with their coverage. Our clients include the Gazprom Group, Russian Railways JSC, Rosneft, Rosatom SC, Severstal, Evraz Group, Power Machines OJSC, United Machinery Plants, Rosteh SC, United Ship-building Corporation, United aircraft Corporation as well as thousands of other businesses and organizations.

The SOGAZ Insurance Group consists of a dedicated team of specialists with unique market experience, knowledge and technology. The Group's companies are members of leading professional associations and take an active role in developing the Russian insurance market.

SOGAZ Insurance Group is the largest insurer in Russian corporate sector with a unique long-term experience of cooperation with the leading enterprises of the Russian economy. SOGAZ offers its customers a wide range of property and personal insurance programs, including special insurance programs for representatives of different industries.

SOGAZ provides a comprehensive coverage for enterprises of oil and gas sector, energy, nuclear industry, metallurgy, aviation and space industry, water and rail transport, military industrial complex, agriculture, construction industry, non-industrial facilities (business centres, shopping and entertainment facilities, service industries objects, logistics centres, etc.) etc.

SOGAZ insurance programs take into account the needs of different insurers, regardless of their industry sector, business size and legal structure. As part of complex and capital-intensive designs implementation SOGAZ develops insurance strategies in the light of facilities specific features and location, technological solutions being used, local legislation, interests and requirements of all project participants. The Group's extensive branch network allows to optimise business processes and reduce the time needed to address procedural issues in collaboration with the regional offices and companies.

In recent years, SOGAZ has been paying great attention to the development of retail business, namely, insurance of the enterprises workers which are the company's corporate clients. The company has developed a modern product line which includes property, automobile insurance programs, accident, travel and mortgage insurance. In addition, a specialized life insurance company SOGAZ-LIFE is operating within the SOGAZ Group.

SOGAZ has unique reinsurance capacity, wide in scope. To date, the bulk of SOGAZ's incoming reinsurance fees are used to cover industrial risks of enterprises in different industries.

SOGAZ provides the expertise of industrial and energy companies, and provides quotes and reimbursement optimization in accordance with the client's needs.

SOGAZ partners are leading reinsurance companies with worldwide recognition and impeccable reputations: Munich Re, Hannover Re, Partner Re, Swiss Re, SCOR, Lloyds of London, and others.

SOGAZ Insurance Group is committed to supporting professional and youth sports and helping athletes. For us, this is an opportunity to foster the promotion of a healthy lifestyle and raise Russia's international prestige.

For the past six years, the company has been the General Partner and Insurer of the Continental Hockey League. The life and health of the League's team players and judges remain under the reliable insurance protection of our company.

SOGAZ is also a regular partner of the CHL International children's tournament "Gazprom Neft Cup", held annually in Omsk in April. In 2013, the tournament organizers' risks were insured and all the participants were given life and health insurance policies. In addition, our insurance covered the main trophy – the "Gazprom Neft Cup".

Priority is also given to domestic football. Since 2011, the company has been a title sponsor of the Russian Football Championship. In addition, SOGAZ has for many years been insuring the players, coaches and administrative staff of St. Petersburg football club "Zenith", providing medical cover for all of the club's domestic and international matches.

One of the priorities of SOGAZ Insurance group's charity policy is to help children. Our company participates in a number of programs year after year. We also provide targeted help to families with sick children who need expensive treatment.

The company's longest charity project is 18 years of successful cooperation with the "Illustrated Books for Blind Children" fund. During this time, SOGAZ has sponsored the publication of about 500 complete sets of books (each consisting of five editions). Part of the donation was aimed at developing a new alphabet for visually impaired and blind children - a unique textbook designed to use residual vision and the senses of touch and hearing. Each page is devoted to a letter of the alphabet which is represented by a convex contour, duplicated in Braille lettering and illustrated with bright images easy to read by touch. Each book is accompanied by a special device that will help children not only touch and read letters and poems, but also hear them, as well as a specially selected piece of music for each page. In 2013 more than 50 complete sets of these books were donated to the children at the Sergiev Posad Orphanage for the Deaf and Blind.

More recently, the company has been developing corporate charity. The staff of the Moscow head office provides help to young people at the "Teremok" Social Rehabilitation Center for Minors in Roslavl. Before September 1, the company employees help to prepare children for the new school year by collecting and

donating sets of school supplies. For the New Year they make the children at the center's dreams come true, giving each child exactly what he wanted.

SOGAZ cooperates with medical funds in donating money to the following charity funds for medical and social rehabilitation of children: "Follow the heart", "The Joy of Childhood", the Nonprofit Healthcare Support Fund, the "Creation" fund for culture and sport, and the Samara regional public organization of disabled people, "The Federation of Disabled Persons of the Volga region".

Targeted assistance is provided to families with sick and disabled children. In October, a disabled girl from Tyumen received specialized rehabilitation equipment for home use - electromechanical lift.

Since 2011, the St. Petersburg branch of the company has been collaborating with a children's hospice in Olgino. SOGAZ purchased medical equipment for children undergoing rehabilitation in the hospice, purchased prostheses for a patient, and assisted in organizing an Easter holiday celebration and publishing children's poems in the youth poetry magazine "A Green Environment". The company also participates in charity events for the children's hospice, including the annual "White Flower" campaign.

Look at types of insurance offered by insurance group.

PERSONAL INSURANCE VOLUNTARY PERSONAL INSURANCE

For many years, SOGAZ has been the absolute leader of the voluntary personal insurance (excluding life insurance) in Russia . According to CBR, in 2014 the share of SOGAZ in this segment of the insurance market was pegged at 15% . The premium increased by 22% to RUR 32 .5b . Over the year, the company made more than 1 thous . new personal insurance agreements with the total insurance premium exceeding RUR 2 .5b One of the key business lines of SOGAZ remains health insurance (VHI) which accounted for nearly 30% of the premium accrued in 2014 . SOGAZ's earnings in this insurance area reached RUR 29 .9b in 2014 . The number of indemnitees under VHI agreements exceeded 2.95 million people. During the year,

the company recorded wins in the large-scale tenders for voluntary health insurance of the employees of Gazprom and its subsidiaries and branches, Magnitigorsk Metallurgical Works, Rosselkhozbank, Post of Russia, Aeroflot – Russian Airlines, made VHI agreements with Ural MRSK, United Energy Company, Zheldorremmash etc . 2014 saw a considerable premium growth in the field of personal injury insurance of +42 .5% up to RUR 2 .5b . SOGAZ issued the personal injury insurance policies for more than 80 thous . employees of Sberbank of Russia, more than 19 thous . employees of MOEK, and thousands of employees of other companies and organizations . SOGAZ has accumulated profound experience in the field of compulsory state personal insurance . In 2014, the company won the tender and made a new large-scale military personal accident insurance agreement with the RF Ministry of Defense for 2015- 2016.

COMPULSORY HEALTH INSURANCE

In SOGAZ Insurance Group the compulsory health insurance (CHI) line is represented by SOGAZ Med Insurance Company. The company is one of the three largest health insurance companies in Russia specializing in CHI. Last year SOGAZ Med continued implementing the longterm strategy of developing and expanding its regional presence. According to the results of 2014, the number of people insured by SOGAZ Med exceeded 16.5 million. The company's regional network consists of more than 560 divisions in 38 RF constituent entities. By the number of the regions involved in the CHI system and territorial units SOGAZ Med remains the long-term leader among the Russian health insurance organizations. In autumn, 2014 SOGAZ Med completed the deal for the acquisition of the health insurance Medika Tomsk. The deal was aimed at supporting the strategy of expanding the SOGAZ Insurance Group's presence on the CHI market in the regions most important for the Group, and further improvement of the quality of services rendered to the CHI policyholders in the Tomsk region.

As part of one of its critical business lines – cooperation with CHI organizations – the company made agreements for the rendering and payment for CHI medical aid with more 4,500 medical organizations. Payments to medical organizations in 2014 exceeded RUR 150.7b (RUR 123.1 in 2013). As in the previous periods, great attention was paid to handling applications of citizens and settling valid complaints of the indemnitees. The total number of applications received by SOGAZ Med from the indemnitees exceeded 4.2m, including more than 1.8 thous. claims (of them 1 thous. recognized as valid) and more than 319 thous. consultations. Out of the total number of valid complaints, raised by indemnitees, in connection with a violation of their rights to CHI, when rendered through medical organizations, in 963 cases claims were amicably settled with the support of SOGAZ Med. As a result of those efforts, people insured in SOGAZ Med received loss compensation from the medical organizations in the amount of more than RUR 1.22m. Prejudicial settlement supported by SOGAZ Med enabled amicable settlement of 53% claims against medical organizations worth more than RUR 5.8m. The total amount of compensation received by the indemnitees over 2014 with company's support in a judicial and prejudicial manner was more than RUR 7m. In 2014, the company enhanced its performance in pursuance of article 31 of Federal Law dd. November 29, 2010 No. 326-FZ «On compulsory medical insurance in the Russian Federation» prescribing a health insurance organization to compensate indemnitees for medical expenses incurred as a result of health damage. For this, SOGAZ Med took part in 315 court proceedings against 45 in 2013, with the total amount of money recovered and returned to the CHI system over RUR 7.1m (over RUR 826th. in 2013). The amount of payments to medical organizations also increased up to RUR 150.7b. In particular, the company paid for:

- outpatient care – more than 80.8 million referrals;
- inpatient care – more than 2.9 million completed cases;
- medical aid rendered through daily patient facilities – more than 0.8 million patients/day;
- ambulance calls – more than 3.8 million.

Based on the results of the analysis indicators, the following structure of violations in regards to valid complaints of indemnitees was revealed:

- collection of money for medical aid rendered under the CHI programs – 32.10%;
- violations in organizing work of health organizations – 12.46%;
- violations in providing pharmaceutical support – 3.29%;
- refusal to render medical aid under the CHI program – 5.28%;
- low quality of medical aid – 41.87%;
- problems in selecting a health organization – 0.60%;
- issues concerning providing with CHI policies – 2.49%.

In 2014, the efficient interaction with indemnitees continued through Internet and telephone communication, with more than 92 thous. referrals of indemnitees (81 thous. in 2013) received by the 24 hour consulting and control service at 8-800- 100-07-02 and by the Online Consultant service at www.sogaz-med.ru), of which 62% referrals – in regards to obtaining the CHI policies.

The company was actively working to control the quality of the medical aid rendered. For this the specialists of SOGAZ Med held more than 2.3 million expert reviews (more than 2.25 million in 2013) involving more than 2.8 thous. highly qualified medical experts (1.3 thous. in 2013).

In 2014, the methodology for interterritorial medical expert reviews was further developed in the practical work of SOGAZ Med, when the leading experts from one region of the Russian Federation held an expert review in another constituent entity. This methodology allows ensuring the best quality and objectivity and provides the conditions for inter-territorial experience sharing between physicians. Overall, SOGAZ Med held 10.7 thous. inter-territorial expert reviews of medical aid (about 7 thous. in 2013) in 11 constituent entities of the Russian Federation involving 36 experts from the territorial registers of other RF constituent entities.

SOGAZ Med offered to implement the program for introducing the advanced technologies for development of the CHI system, including participation in the

federal project Unified Electronic Card (UEC). During 2014 SOGAZ Med accepted more than 5.6 thous. applications for issue of UEC through points of policy issue. In many company's offices CHI policies are issued in the standard form as plastic cards with electronic media («electronic policy»). Over 2014, the company's offices issued in aggregate more than 1.5 million electronic policies.

In 2014, SOGAZ Med insurance company introduced the new up-to-date and user friendly website for the indemnitees and partners employing the special service Electronic Application for CHI Policies.

In order to provide the indemnitees of SOGAZ Med with high-quality and timely consultations on the CHI system, the company's website was supplemented with the free online call service to allow site visitors calling the consulting center of SOGAZ Med from any device (computer, smartphone, tablets) without the need to install a special software. In addition, the pages of the company branches (on the official website) are open for making appointments in health organizations in the regions of presence of SOGAZ Med.

In 2014, the company introduced a new client product especially for Moscow citizens – a plastic card for physician appointment through EMIAS informats in health organizations. The new card has become an efficient and practical tool to the standard policy form. This client service solution is unique for the CHI market of the capital. The issue of cards to indemnitees of SOGAZ Med is free-ofcharge.

In March, 2014 the rating agency Expert RA confirmed the A++ rating (exceptionally high rating of reliability and quality of services) concerning reliability and quality of services of SOGAZ Med, with a «Stable» forecast.

CORPORATE PROPERTY INSURANCE

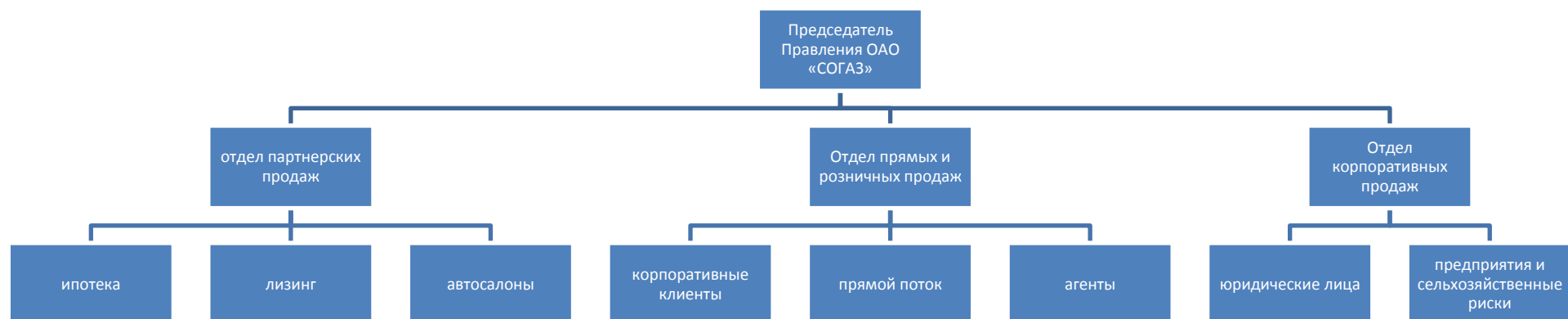
Mortgage insurance is an insurance policy that protects a mortgage lender or title holder in the event that the borrower defaults on payments, dies, or is otherwise unable to meet the contractual obligations of the mortgage. Mortgage insurance can refer to private mortgage insurance (PMI), mortgage life insurance, or mortgage title

insurance. What these have in common is an obligation to make the lender or property holder whole in the event of specific cases of loss.

Private mortgage insurance may be called "lender's mortgage insurance" (LMI) if the premium on a PMI policy is paid by the lender and not the borrower. This is typically done in exchange for a higher rate or fee structure on the mortgage itself.

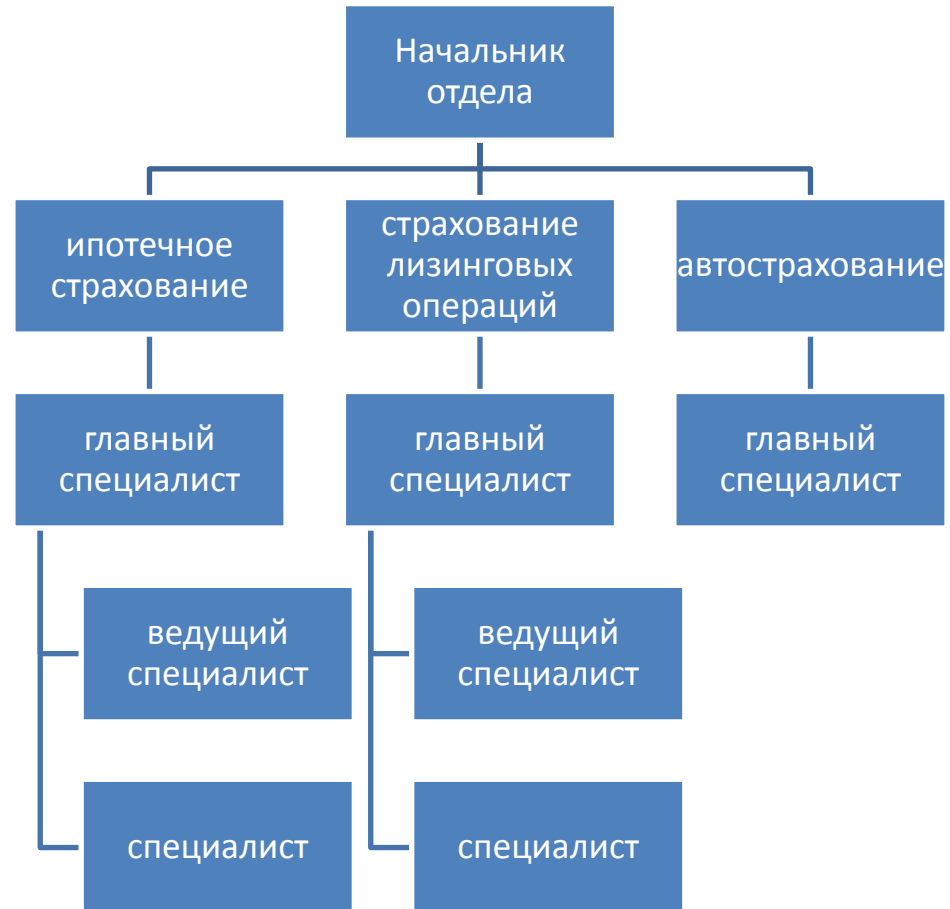
Приложение Б

Организационная структура АО «СОГАЗ»



Приложение В

Структура отдела партнерских продаж ОАО «СОГАЗ»



Приложение Г

Годовой тариф титульного страхования в % от страховой суммы

Количество сделок с объектом недвижимости	Квартиры, комнаты, помещения		Жилые дома, здания, строения, сооружения, земельные участки	
	Полная или частичная утрата застрахованного имущества вследствие прекращения права собственности	Ограничение (обременение) права собственности	Полная или частичная утрата застрахованного имущества вследствие прекращения права собственности	Ограничение (обременение) права собственности
первичный рынок	0,13	0,03	0,20	0,02
2-3	0,15	0,04	0,23	0,03
4 и более	0,23	0,08	0,30	0,07

При включении в договор страхования условия о возмещении расходов по предварительному выяснению обстоятельств причинения убытков и внесудебной защите интересов Страхователя (Залогодателя) в связи со страховым случаем, в том числе расходов Страхователя (Залогодателя) на проведение независимой экспертизы, судебных расходов, за исключением расходов на оплату представителей (в том числе, адвокатов), страховые тарифы, указанные в Таблице 3, умножаются на повышающий коэффициент 1,1.