



ЗВІТ ПРО УПРАВЛІННЯ за 2018 рік

Організаційна структура та опис діяльності підприємства

Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «АХА Страхування» (надалі - АХА, Товариство) – страхова компанія на ринку ризикового страхування України. Основна діяльність Товариства полягає у наданні страхових послуг фізичним та юридичним особам, в тому числі іноземним, з використанням існуючих та розробкою нових страхових продуктів згідно з чинним законодавством України. Товариство пропонує своїм клієнтам - фізичним особам, а також малим, середнім і великим підприємствам - широкий спектр продуктів і послуг у сфері особистого страхування, майнового страхування та страхування відповідальності.

Якість сервісу – головний елемент глобальної стратегії АХА в Україні.

Один з головних принципів роботи в АХА — це клієнтоорієнтованість. Більшість нововведень, інноваційних послуг та процесів націлені на те, щоб зробити сервіс більш зручним для клієнта.

Товариство намагається бути доступним для своїх клієнтів, тому офіси Товариства розташовані у всіх регіонах України. Карта офісів розміщена на сайті Товариства за наступним посиланням: <https://axa-ukraine.com/company/map-offices/>.

Юридична адреса Товариства: вул. Іллінська, 8, м. Київ, Україна, 04070.

Товариство має 25 ліцензій у сфері страхування, видані Державною комісією з регулювання ринків фінансових послуг України та та Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг.

№ п/п Номери отриманих ліцензій та дати їх видачі:

- 1 #483290 серія АВ від 17.09.2009
- 2 #483289 серія АВ від 17.09.2009
- 3 #483288 серія АВ від 17.09.2009
- 4 #483287 серія АВ від 17.09.2009
- 5 #483283 серія АВ від 17.09.2009
- 6 #483286 серія АВ від 17.09.2009
- 7 #483284 серія АВ від 17.09.2009
- 8 #483285 серія АВ від 17.09.2009
- 9 #483282 серія АВ від 17.09.2009
- 10 #483281 серія АВ від 17.09.2009
- 11 #483280 серія АВ від 17.09.2009
- 12 #483276 серія АВ від 17.09.2009
- 13 #483277 серія АВ від 17.09.2009
- 14 #483278 серія АВ від 17.09.2009
- 15 #483279 серія АВ від 17.09.2009

16	#483291 серія АВ від 17.09.2009
17	#483292 серія АВ від 17.09.2009
18	#483293 серія АВ від 17.09.2009
19	#483294 серія АВ від 17.09.2009
20	#483295 серія АВ від 17.09.2009
21	#569137 серія АГ від 24.12.2010
22	#594085 серія АВ від 10.10.2011
23	#284435 серія АЕ від 18.03.2014
24	#284436 серія АЕ від 18.03.2014
25	#522547 серія АЕ від 24.07.2014

Результати діяльності

За результатами 2018 року АХА збрала 1 891 481 тис грн. страхових премій, що на 13% перевищує розмір премій зібраних за 2017 рік. Найбільший приріст страхових премій відбувся по таких видах страхування, як: добровільне страхування водного транспорту (морського внутрішнього та інших видів водного транспорту) на 138%; добровільне страхування сільськогосподарської продукції на 86%; добровільне страхування здоров'я на випадок хвороби на 78% та добровільне страхування медичних витрат на 56%.

Порівняльна таблиця щодо нарахованих страхових премій АТ «СК «АХА Страхування» в тис. грн., %

Вид страхування	2018 тис.грн.	2017 тис.грн.	Зміни тис.грн	Темп приросту %
добровільне страхування вантажів та багажу (вантажобагажу)	11 622	14 813	-3 191	-22%
Добровільне страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ	27	36	-10	-26%
Добровільне страхування від нещасного випадку	4 359	3 658	701	19%
добровільне страхування відповідальності власників водного транспорту (включаючи відповідальність перевізника)	8	8	0	0%
добровільне страхування відповідальності перед третіми особами	23 095	19 167	3 928	20%
добровільне страхування водного транспорту (морського внутрішнього та інших видів водного транспорту)	37	16	22	138%
добровільне страхування залізничного транспорту	16	16	0	0%
Добровільне страхування здоров'я на випадок хвороби	527	297	231	78%
добровільне страхування майна	263 984	219 772	44 213	20%
Добровільне страхування медичних витрат	42 358	27 097	15 261	56%
добровільне страхування наземного транспорту (крім залізничного)	1 130 993	1 006 864	124 129	12%
добровільне страхування сільськогосподарської продукції	15 897	8 557	7 340	86%
добровільне страхування фінансових ризиків	5 948	5 378	571	11%
добровільне страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту (включаючи відповідальність перевізника)	23 812	19 505	4 307	22%

Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я)	224 674	205 469	19 206	9%
Обов'язкове особисте страхування працівників відомчої (крім тих, які працюють в установах і організаціях, що фінансуються з Державного бюджету України)	451	1 919	-1 468	-77%
Обов'язкове страхування від нещасних випадків на транспорті	255	309	-55	-18%
обов'язкове страхування відповідальності суб'єктів перевезення небезпечних вантажів на випадок настання негативних наслідків при перевезенні небезпечн	266	224	42	19%
обов'язкове страхування предмета іпотеки від ризиків випадкового знищення, випадкового пошкодження або псування	2 476	2 120	356	17%
обов'язкове страхування цивільної відповідальності громадян України, що мають у власності чи іншому законному володінні зброю, за шкоду, яка може бути	11	35	-24	-68%
обов'язкове страхування цивільної відповідальності суб'єктів господарювання за шкоду, яку може бути заподіяно пожежами та аваріями на об'єктах підвищеної небезпеки	114	92	22	24%
Обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів	140 405	143 186	-2 782	-2%
Обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності приватного нотаріуса	144	165	-21	-13%
Всього	1891481	1678704	212 777	13%

Станом на 31 грудня 2018 та 2017 років страхові резерви Товариства представлені наступним чином:

	Станом на 31 грудня 2018 року, тис.грн.	Станом на 31 грудня 2017 року, тис.грн.
Страхові резерви:		
Резерв незароблених премій	912 907	810 975
Резерв заявлених, але не виплачених збитків	147 142	167 478
Резерв збитків, які виникли, але не заявлені	36 385	34 456
Резерв коливань збитковості	3 804	306
Усього	1 100 238	1 013 215

Ліквідність та зобов'язання

Показники ділової активності Товариства:

- збільшилися страхові премії на 13% до 1 891 481 тис. грн.
- зароблені страхові премії збільшилися на 35,76 % до 1 726 467 тис. грн.

За 2018 рік Товариство виплатило своїм клієнтам страхові відшкодування на суму 887 540 тис. грн., що на 8,5 % більше ніж в 2017 році.

Станом на 31 грудня 2018 року нерозподілений прибуток Товариства склав 108 366 тисяч гривень, що на 19 913 тисяч гривень менше за нерозподілений прибуток, який було сформовано станом на 31 грудня 2017 року, та який становив 128 279 тисяч гривень.

На протязі 2018 року із нерозподіленим прибутком відбувались наступні зміни:

24 квітня 2018 року на чергових Загальних зборах акціонерів було прийняте рішення щодо розподілу нерозподіленого прибутку та суму 24 577 тис. грн. спрямувати до резервного капіталу Товариства. (протокол № 41 від 26.04.2018). Станом на звітну дату резервний капітал Товариства становить 118 000 тис. грн.

21 листопада 2018 року на позачергових Загальних зборах акціонерів Товариства було прийнято рішення розподілити частину нерозподіленого прибутку Товариства за 2016 рік в розмірі 59 000 000 (п'ятдесят дев'ять мільйонів) гривень та здійснити виплату дивідендів в розмірі 59 000 000 (п'ятдесят дев'ять мільйонів) гривень з нерозподіленого прибутку за 2016 рік.

За 2018 рік балансові показники Товариства мають наступну динаміку:

- Активи збільшилися на 8 % до 1 932 701 тис. грн.
- Власний капітал збільшився на 0,1 % до 489 075 тис. грн.
- Грошові кошти збільшилися на 28,66% до 677 111 тис.грн.
- Поточні зобов'язання та забезпечення збільшилися на 10,92 % до 86 272 тис. грн.
- Коефіцієнт абсолютної ліквідності становить 7,8 та збільшився на 14,7 %, порівняно з попереднім роком.

Ключові балансові показники АТ «СК «АХА Страхування», тис. грн., %

#	Показники	31.12.2018	31.12.2017	Зміни	Темп приросту, %
1	Активи	1 932 701	1 789 424	143 277	8 %
2	Власний капітал	489 075	488 402	673	0,1 %
3	Поточні зобов'язання та забезпечення	86 272	77 780	8 492	10,92 %
4	Ліквідні активи (грошові кошти)	677 111	526 289	150 822	28,66 %
5	Коефіцієнт абсолютної ліквідності (грошові кошти/поточні зобов'язання)	7,8	6,8	1	14,7%
6	Частка ліквідних активів в активах Товариства	35%	29,4%	5,6% п.п.	19%

Соціальні аспекти та кадрова політика

Станом на 31 грудня 2018 року кількість штатних працівників Товариства складала 882 чоловік.

Частка жінок на керівних посадах – 49% від загальної кількості керівників. Під керівниками маються на увазі працівники, що очолюють структурні підрозділи, та у підпорядкуванні яких є працівники.

Кількість працівників, що пройшли мінімум один курс навчання в 2018 році – 680 осіб. Навчання та освіта проводяться в трьох напрямках:

- Лідерство, менеджмент та корпоративна культура: пройшло навчання – 199 осіб, середня кількість годин на особу – 8,5
- Технічні навички (в тому числі E-learning): пройшло навчання 754 особи, середня кількість годин на особу – 2,3
- Трансверсальні навички (т. зв. Софт-скілз, мовні курси, інформаційна та фізична безпека, протидія корупції та шахрайству і т. ін.): пройшло навчання 626 осіб, середня кількість годин на особу – 1,2

Рівні можливості працевлаштування та повага прав людини гарантовані та визначені в Колективному договорі Товариства: «Адміністрація визначає кадрову політику за принципом рівності трудових прав всіх громадян незалежно від походження, соціального і майнового стану, расової та національної приналежності, статі, мови, політичних

поглядів, релігійних переконань, роду і характеру занять, місця проживання та інших обставин, як при прийнятті на роботу, так і при просуванні по службі».

В АХА розроблено Положення про подачу повідомлень про порушення та затверджено в рамках ініціатив, заходів та дій, що вживаються Товариством і її керівництвом для ефективної протидії зловживанням, своєчасного виявлення можливих фактів корупції, шахрайства або неправомірного заволодіння, розголошення та/або використання інформації, що становить комерційну таємницю, чи інших порушень у діяльності Товариства. Посилання <https://axa-ukraine.com/company/axa-in-ukraine/submit-whistleblower-report/>.

Ризики

Департамент ризик-менеджменту є відповідальним за ідентифікацію, аналіз та оцінку ризиків Товариства (андеррайтинговий ризик, ринковий ризик, ризик дефолту контрагента, операційний ризик) та пропонує заходи щодо їх мінімізації та пом'якшення їх наслідків. Директор департаменту підпорядковується голові Правління Товариства. Стратегія керівництва щодо зменшення вразливості Товариства до таких ризиків є перестраховування страхових ризиків, впровадження програми валютного хеджування та диверсифікація контрагентів.

Ключовим ризиком для Товариства є коливання курсу іноземних валют. При зниженні обмінного курсу іноземних валют відносно гривні на 25%, Нетто-активи Товариства падають на 23%. Інші стресові події або не мають впливу взагалі, або мають незначний вплив на нетто-активи Товариства.

В АХА діють Політика управління безперервністю бізнесу (BCM) та Політика управління в кризових ситуаціях (CM), які переглядаються та оновлюються щорічно. В АХА розроблений План дій на випадок спрацювання ризиків, що можуть негативно вплинути на безперервність бізнесу (BCP).

Також назначено особу, відповідальну за напрямки BCM та CM. Спонсори та лідери напрямків BCM та CM є членами Правління Товариства.

План управління безперервністю бізнесу (BCP) містить перелік діяльності, що має бути виконана відповідальними особами в кожній сфері у випадку сценаріїв, що можуть вплинути на безперервність бізнесу.

Процес управління безперервністю бізнесу містить наступну інформацію:

- Організацію безперервності діяльності
- Оцінку ризиків та стратегію БД (Risk Assessment, BC Strategy)
- Перелік критичних процесів у різних сферах (BIA)
- Перелік партнерів, клієнтів, працівників та постачальників послуг, які повинні бути проінформовані про критичну ситуацію
- Персонал для роботи в критичних ситуаціях (ключові працівники та їх замісники)
- Перелік дій у кризових ситуаціях
- Опис альтернативних (обхідних) процесів

Товариством було визначено дев'ять критичних процесів з рівнем критичності від 8 до 10.

Для кожного критичного процесу визначені:

- Тип можливого впливу у випадку простою
- Максимальний можливий термін простою
- Періоди максимального навантаження
- Час відновлення та точка відновлення систем та/або даних (RTO, RPO)
- Обхідний процес на період відновлення основного процесу
- Пріоритет процесу у порядку відновлення операційної діяльності

За результатами оцінки початкових (наслідуваних) ризиків та впроваджених відповідних планів дій для зменшення впливу на операційну діяльність Товариства рівень залишкових ризиків мінімізований та контрольований.

Ризики	Рівень Ризику	Очікуваний вплив	Коментарі
--------	---------------	------------------	-----------

	Початковий (наслідуваний)	Залишковий (впровадження плану дій)		
Терористична атака	Низький	Низький	Недоступність будівлі, ІТ, ключових постачальників, персоналу	
Затоплення	Низький	Низький	Недоступність будівлі, ІТ	
Відключення електроенергії	Середній	Низький	Недоступність ІТ	
Пандемія	Середній	Низький	Недоступність персоналу	
Громадські хвилювання	Низький	Низький	Недоступність будівлі, ключових постачальників, персоналу	Офіс 2 буде доступним
Пожежа	Середній	Низький	Недоступність будівлі, ІТ	
Збій в ІТ	Середній	Низький	Недоступність ІТ	
Мороз	Низький	Низький	Недоступність персоналу	
Сильний сніг	Низький	Низький	Недоступність персоналу	
Кібер-атака	Високий	Середній	Недоступність ІТ, втрата даних, вплив на операційну діяльність, вплив на репутацію, незадоволеність клієнтів	

Управління кризовими ситуаціями (ризикові сценарії) знаходиться в межах відповідальності Команди з питань управління кризовими ситуаціями (СМТ), призначеної в межах СМ Плану. Порядок реагування на ситуації визначено в ВС Плані.

Дослідження та інновації

АХА проводить дослідження рівня задоволеності клієнтів та має найпрозоріший сервіс зворотного зв'язку на страховому ринку України - Transparent Customer Feedback або TCF. Цей сервіс дає змогу миттєво після врегулювання оцінити якість послуг Товариства за 5-зірковою шкалою. Всі відгуки в режимі реального часу з'являються на сайті Товариства.

Протягом останніх 12 місяців, з січня 2018 року, за допомогою TCF отримано 1863 відгуки. 92.06% з них позитивні, 2.42 нейтральні, 5.53 негативні. Ці дані кожен бажаючий може побачити на сайті АХА, за посиланням <https://www.ekomi-ukraine.com/review-aha-ukraine-motor-claims-ukr.html>

Впливати на відгуки, модерувати, маніпулювати даними неможливо, бо адмініструє процес збору та перевірку відгуків незалежна компанія eKomi «The Feedback Company», європейський лідер в галузі роботи зі зворотним зв'язком. eKomi спеціалізується на зборі відгуків і працює з 14 000 компаній у всьому світі.

Кожен відгук базується на реальній події і проходить спеціальну перевірку командою eKomi. Всі відгуки суворо конфіденційні. Сервіс працює за наступною схемою: після врегулювання клієнт отримує анкету, заповнює її. Потім його відгук обробляється eKomi та з'являється на сайті. Таким чином, клієнти можуть одразу висловити свою думку, а потенційні клієнти можуть побачити відгуки існуючих страхувальників і врахувати їх досвід для прийняття рішення про вибір страхової компанії.

Товариство ретельно опрацьовує кожен негативний відгук, перевіряє і аналізує всі факти, працюючи над покращенням сервісу. АХА - єдина компанія в Україні, яка має таку об'єктивну, прозору та незалежну систему відгуків та постійно слідує за якістю обслуговування в мережі для підвищення рівня задоволеності клієнтів не тільки при врегулюванні, а й при укладенні договору.

Фінансові інвестиції

Станом на 31 грудня 2018 фінансові інвестиції Товариства представлені наступними борговими цінними паперами:

	Станом на 31 грудня 2018 року
Державні боргові цінні папери	572 659
Усього (тис.грн.)	<u>572 659</u>

Перспективи розвитку

АХА активно рухається вперед разом із власними клієнтами, утримуючи лідерські позиції на українському ринку страхування. Цілями АХА в Україні є:

- фінансова стабільність;
- збільшення ринкової частки і присутності на українському страховому ринку;
- збільшення загального обсягу продажу страхових продуктів шляхом розробки нових;
- збільшення присутності на страховому ринку за рахунок поступової модифікації страхових продуктів;
- впровадження інноваційних процесів;
- підвищення кваліфікації персоналу задля зростання рівня продуктивності праці;
- впровадження ефективних методів управління.

АХА завжди готова демонструвати на українському ринку страхування прибуткове зростання і бути справжнім лідером, якому довіряють сотні тисяч клієнтів.

Корпоративне управління.

АТ «СК «АХА Страхування» створене у формі приватного акціонерного товариства. Корпоративне управління здійснюється відповідно до Закону України «Про акціонерні товариства» з урахуванням вимог Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону «Про страхування» та інших застосованих нормативно-правових актів.

Управління Товариством здійснюють такі органи:

Загальні Збори Акціонерів, які є вищим органом управління Товариства, що може вирішувати будь-які питання діяльності Товариства, визначені відповідно до чинного законодавства та статуту товариства;

Наглядова Рада - орган управління, що здійснює захист прав акціонерів, і в межах своєї компетенції контролює та регулює діяльність Правління. Порядок діяльності, детальний перелік повноважень (компетенції) Наглядової Ради, обов'язків та функцій, порядок прийняття рішень встановлено статутом Товариства та Положенням про наглядову раду;

Правління – колегіальний виконавчий орган товариства, що здійснює управління його поточною діяльністю. Правління підзвітне Загальним Зборам Акціонерів і Наглядовій Раді. Порядок діяльності Правління, детальний перелік повноважень (компетенції) Голови Правління та Членів Правління, обов'язків та функцій, порядок прийняття рішень встановлено статутом Товариства;

Ревізійна Комісія - контрольно-ревізійний орган, який проводить перевірку фінансово-господарської діяльності товариства. Порядок діяльності Ревізійної Комісії, детальний перелік її повноважень (компетенції), обов'язків та функцій встановлено статутом Товариства та положенням про ревізійну комісію.

Крім того, в товаристві створено Службу внутрішнього аудиту (контролю), що проводить внутрішній аудит (контроль) Товариства і підпорядковується Наглядовій Раді, керується Положенням про Службу внутрішнього аудиту (контролю).

АХА в Україні на протязі багатьох років дотримується взятих на себе зобов'язань щодо ведення бізнесу у відповідності з найвищими стандартами корпоративної етики та чинним законодавством, в тому числі у сфері запобігання та протидії корупції. Відданість цим зобов'язанням дозволяє Товариству підтримувати репутацію чесного, кваліфікованого та надійного партнера. Положення про запобігання та протидію корупції та Кодекс етики розміщений на сайті Товариства за посиланням: <https://aha-ukraine.com/company/aha-in-ukraine/Code-of-conduct-and-Anti-Bribery-Policy/>.

В. о. Голови Правління

Головний бухгалтер



Межебицький М.С.

Груба І.І.