

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СТРАХОВЫХ УСЛУГ РЕГИОНАЛЬНОГО РЫНКА
Степанова С.М., Смирнова И.А., Широкова Н.П.**

Степанова Светлана Михайловна (ORCID 0000-0001-8593-5865), Смирнова Ирина Андреевна (ORCID 0000-0002-9042-6464), Широкова Надежда Павловна (ORCID 0000-0003-2231-2032)
Ивановский филиал Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова,
г. Иваново, Россия. 153025, Ивановская область, г. Иваново, ул. Дзержинского, 53.
E-mail: Stepanova.swet@yandex.ru, Smirnoffa063@mail.ru, Nadis37@mail.ru

В статье рассматриваются факторы, влияющие на функционирование страхового рынка Ивановской области. С использованием метода SWOT-анализа были выявлены сильные и слабые стороны, а также возможности и угрозы страхового рынка Ивановского региона. Предложен важный механизм оценки качества страховых услуг, включающий в себя: оценочные матрицы факторов страхового рынка и интегральный показатель качества страховых услуг. Применение данного механизма оценки качества страховых услуг позволит не только оценивать ситуацию в статике, но и разрабатывать стратегию и принимать управленческие решения на любой горизонт прогнозирования.

Ключевые слова: региональный страховой рынок, качество страховых услуг, механизм оценки качества страховых услуг.

**ASSESSMENT OF THE QUALITY OF INSURANCE SERVICES IN THE REGIONAL
MARKET**

Stepanova S.M., Smirnova I.A., Shirokova N.P.

Stepanova Svetlana Mikhailovna (ORCID 0000-0001-8593-5865), Smirnova Irina Andreevna (ORCID 0000-0002-9042-6464), Shirokova Nadezhda Pavlovna (ORCID 0000-0003-2231-2032)
Ivanovo branch of the Russian Economic University named after G.V. Plekhanov,
Ivanovo, Russia. 153025, Ivanovo region, Ivanovo, st. Dzerzhinsky, 53.
E-mail: Stepanova.swet@yandex.ru, Smirnoffa063@mail.ru, Nadis37@mail.ru

The article discusses the factors affecting the functioning of the insurance market of the Ivanovo region. Using the SWOT analysis method, the strengths and weaknesses, as well as opportunities and threats of the insurance market of the Ivanovo region were identified. A mechanism for assessing the quality of insurance services is proposed, which includes: evaluation matrices of insurance market factors and an integral indicator of the quality of insurance services. The use of this mechanism for assessing the quality of insurance services will allow not only to assess the situation in statics, but also to develop a strategy and make management decisions for any forecasting horizon.

Keywords: regional insurance market, quality of insurance services, mechanism for assessing the quality of insurance services.

Современный региональный страховой рынок представляет собой важный элемент социальной инфраструктуры региона.

Это обусловлено, с одной стороны, тем фактором, что региональный страховой рынок является рынком оказания важнейших услуг населению и хозяйствующим субъектам региона [1-2]. С другой стороны, на нем действуют экономические субъекты, которые выполняют важную социальную функцию, ставя своей целью защиту имущественных и личных прав жителей региона, возмещение ущерба и

потерь населению и экономике при наступлении страховых событий [3].

Индикаторы состояния российского страхового рынка и его региональных сегментов свидетельствуют о том, что его потенциальные возможности как одного из источников устойчивого экономического развития не реализованы в должной мере [4-5].

Это утверждение относится и к рынку страхования Ивановского региона [6]. Для анализа сильных и слабых сторон страхового рынка Ивановского региона, а также определение

возможностей и угроз со стороны внешнего окружения нами был использован метод SWOT-анализа, результаты которого представлены в

табл. 1. в качестве экспертов выступали ведущие специалисты страхового рынка г. Иваново.

Таблица 1

SWOT-анализ рынка страхования Ивановского региона
Table 1. SWOT analysis of the insurance market of the Ivanovo region

Группы факторов	Факторы
Strengths (сильные стороны)	<ul style="list-style-type: none"> - существенный потенциал розничного страхового рынка, который заключается как в увеличении числа полисов на душу населения, так и в расширении числа застрахованных; - стабильность состава игроков регионального страхового рынка; - налаженные взаимоотношения с кредитными организациями.
Weaknesses (слабые стороны)	<ul style="list-style-type: none"> - крайне высокие расходы на ведение дела; - недостаточность квалифицированных кадров в сфере страхования; - достаточно большая диспропорция между объемами взносов и премий; - низкий уровень развития долгосрочных видов страхования, - низкий уровень капитализации - несовершенство инвестиционной деятельности страховых компаний; - низкая доля добровольного страхования и доминирование обязательного страхования в структуре страхового портфеля; - увеличение средней величины страховых премий по обязательным видам страхования в результате повышения страховых тарифов - сокращение числа работающих предприятий; - низкий уровень доверия со стороны потенциальных страхователей; - отсутствие страховой культуры у населения; - неразвитость страхового брокерства; - недостаточное использование новых информационных технологий в деятельности страховых организаций; - отсутствие механизма оценки качества страховых услуг регионального рынка.
Opportunities (возможности)	<ul style="list-style-type: none"> - повышение финансовой грамотности населения - сокращение расходов страховых организаций в результате использования новых информационных технологий (рост рентабельности); - дальнейшая интеграция банков и страховых компаний (создание финансовых холдингов и банкостраховых групп).
Threats (угрозы)	<ul style="list-style-type: none"> - усиление конкуренции в результате прихода на рынок иностранных страховых компаний (вытеснение с регионального рынка местных страховых компаний) - дальнейшее ухудшение экономической в стране и мире.

По мнению экспертов, следует обратить внимание на такие возможности как повышение финансовой грамотности населения [7-8], а также возможное сокращение расходов страховых организаций в результате использования новых информационных технологий. Из угроз особое внимание следует обратить на отсутствие страховой культуры у населения; усиление

конкуренции в результате прихода на рынок иностранных страховых компаний.

Значительное количество слабых сторон регионального рынка страхования обусловлено тем, что в их составе учитываются факторы, связанные с продавцами страховых продуктов (страховые организации), с покупателями (населением и фирмами), а также с инфраструктурой

турой страхового рынка. Особо специалисты отметили такую выявленную проблему как «отсутствие механизма оценки качества страховых услуг регионального рынка». Для решения обозначенной проблемы нами предложен механизм

оценки качества страховых услуг, включающий в себя: оценочные матрицы факторов страхового рынка и интегральный показатель качества страховых услуг.

Таблица 2

Факторы внешней среды, влияющие на состояние и перспективы развития регионального страхового рынка

Table 2. Environmental factors affecting the state and prospects of development of the regional and federal insurance market

Группы факторов	Факторы	Значимость	Степень проявления
1. Политические	1.1. Стабильность политической власти на федеральном и региональном уровнях.	3,5	2
	1.2. Усиление регулирующей роли государства в страховой деятельности	3	3
	<i>Итого</i>	6,5	5
2. Экономические	2.1. Стабильность доходов населения региона.	4,7	2
	2.2. Желание совершать крупные покупки.	4	2
	2.3. Желание инвестировать в проекты.	4,5	2
	<i>Итого</i>	13,2	6
3. Технологические	3.1. Развитие онлайн-страхования.	4,5	4,5
	3.2. Внедрение электронных продаж страховых полисов по обязательным классам страхования.	4	2
	3.3. Использование новых информационных технологий в деятельности страховых организаций.	4	2,5
	<i>Итого</i>	12,5	9,0
4. Социальные	4.1. Достаточно высокий уровень урбанизации в регионе	2	2
	4.2 Высокое доверие со стороны страхователей к финансовым и страховым институтам.	2,2	2,2
	4.3 Высокая страховая культура.	2,3	2,3
	<i>Итого</i>	6,5	6,5

Первым этапом механизма оценки качества страховых услуг, является составление и оценка матриц факторов страхового рынка.

В таблице 2 представлены основные группы факторов, выявленных с помощью PEST- анализа: политические, технологические, экономические и социальные.

Для каждой группы факторов нами была проведена детализация и присвоен им уровень значимости, а также установлена степень про-

явления соответствующих факторов.

Оценка проводилась по 5 балльной системе, где чем выше балл, тем большая значимость и степень проявления факторов.

Наибольшую значимость и степень проявления для страхового рынка на региональном уровне имеют экономические факторы (13,2 баллов).

Следующие по значимости выступают технологические факторы (12,5), меньше зна-

чимостью у политических факторов (6,5 баллов) и социальные факторы (6,5 баллов). По результатам оценки групп факторов с учетом их значимости и степени проявления нами была по-

строена матрица факторов страхового рынка (рис. 1.).

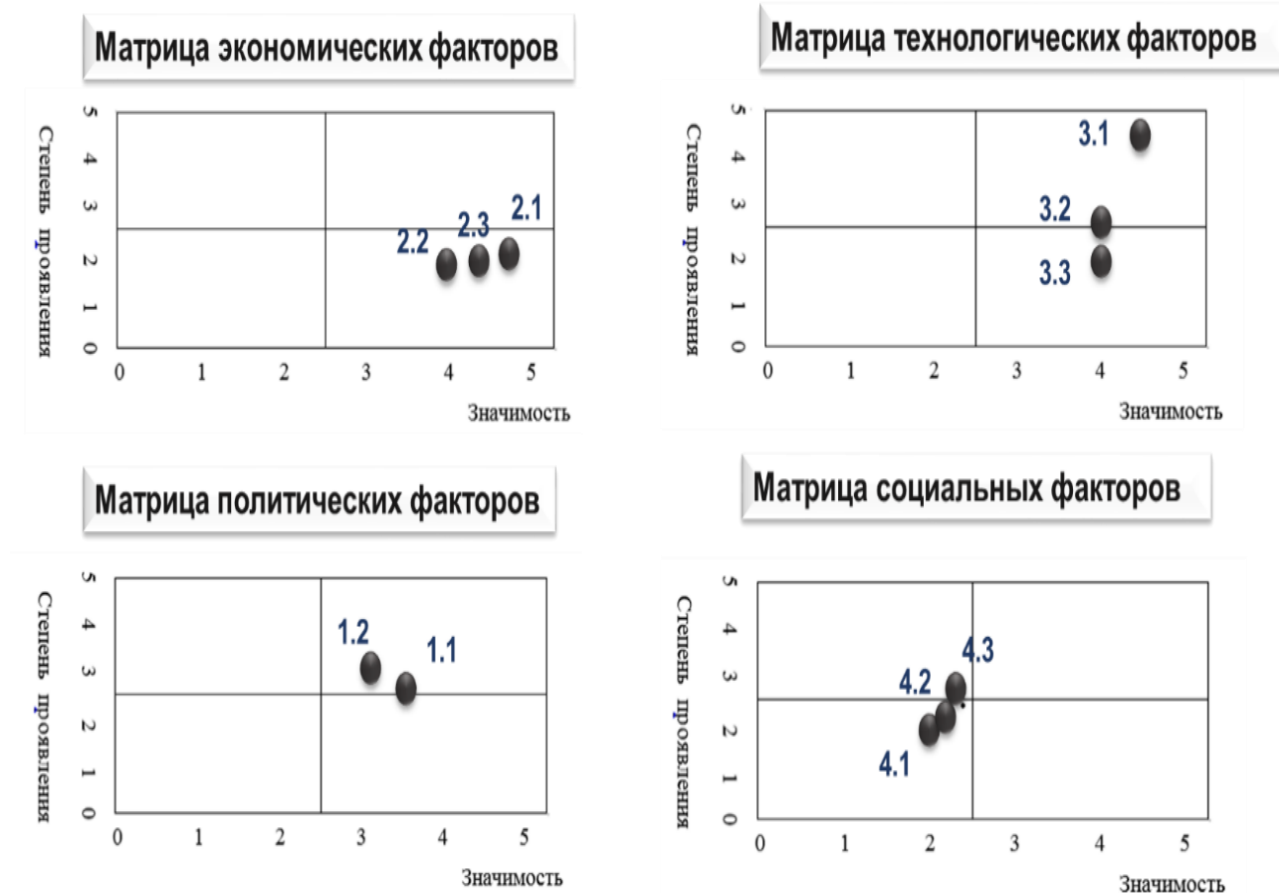


Рис. 1. Матрица факторов страхового рынка Ивановской области
 Fig. 1. Matrix of factors of the insurance market of the Ivanovo region

По данным матрицы можно сделать следующие выводы. Наиболее проблемными являются экономические факторы, которые имеют высокую значимость, но низкую степень проявления, что не способствует развитию страхового рынка, а даже больше, тормозят его.

Анализ матрицы технологических факторов наглядно показывает, что такие факторы как развития онлайн-страхования, внедрение электронных продаж страховых полисов по обязательным классам страхования, использование новых информационных технологий в значительной степени влияют на развитие страхового рынка. К примеру, внедрение новой функции, как продажа страховых полисов онлайн, имеет важное значение.

В данной ситуации нововведение будет иметь успех. Данная группа факторов имеет

большую значимость и несет в себе большие выгоды для организации.

Матрица политических факторов значительно отличается от экономической и технологической. Все точки так же расположены ближе к нижней правой области. Это в свою очередь говорит о слабом проявлении и развитости таких направлений как стабильность политической власти на федеральном и региональном уровнях и усилением регулирующей роли государства в страховой деятельности.

Матрица по социальным факторам показывает, что у населения формируется негативное отношение к страхованию и страховому рынку в целом. Из-за низкого уровня страховой культуры большинство людей отказываются от страховых услуг, что тормозит развития данного сегмента рынка.

Формирование благоприятного имиджа страховой компании в некоторой степени поможет улучшить доверие и повысить уровень страховой культуры у населения.

Вторым шагом в реализации предложенного механизма оценки качества страховых услуг является исчисление интегрального показателя, который оценивает уровень качества страховых услуг. По результатам собеседования с ведущими специалистами страховых организаций Ивановской области нами были определены значения коэффициентов единичных по-

казателей качества страховых услуг (табл. 3). Из данной таблицы видно какую весомость имеет тот или иной показатель и как они изменялись в течение трех лет. К примеру, показатель «оптимальность соотношения цена-качество» в 2021 году по сравнению с 2019 вырос на 0,033.

Следующим шагом является расчет интегрального показателя, который учитывает изменение всех взаимосвязанных факторов: экономического, технологического, политического и социального.

Таблица 3

Формирование интегрального показателя качества страховых услуг
Table 3. Formation of an integral indicator of the quality of insurance services

№	Наименование единичных показателей	Обозначение	Баллы	Значимость	Баллы	Значимость	Баллы	Значимость
			2019 год		2020 год		2021 год	
1	Оптимальность соотношения цена-качество	K1	5	0,152	4	0,129	5	0,167
2	Имидж и репутация страховщика	K2	5	0,152	4	0,129	4	0,133
3	Финансовое положение и рейтинг страховой компании	K3	5	0,121	5	0,161	3	0,100
4	Компетентность и профессионализм персонала	K4	4	0,121	3	0,096	5	0,167
5	Доброжелательность и культура обслуживания	K5	3	0,091	3	0,096	3	0,100
6	Менеджмент качества добросовестного выполнения обязательств	K6	4	0,121	4	0,129	4	0,133
7	Полнота предоставленной информации и ее достоверность, условия страхования	K7	5	0,152	5	0,161	5	0,167
8	Местонахождение страховой компании, возможность получения полного пакета услуг, в который входят все риски, что интересуют страхователя	K8	3	0,091	3	0,096	3	0,100
	Всего			1,000		1,00		1,00
Интегральный показатель качества страховых услуг			0,893		0,805		0,856	

Нами была использована формула средней арифметической для расчета интегрального показателя качества страховых услуг с учетом значимости единичных показателей:

$$Q = \sum_{i=1}^n \left(\frac{K_i}{K_{imax}} \right) * d_i,$$

где n – количество единичных показателей;
 d_i – весомость i -ого показателя;
 K_i – значение i -ого показателя;
 K_{imax} – максимального значение i -ого показателя.

Качество страховых услуг
Table 4. Quality of insurance services

Интервал значений Q	Качество услуг
$0,8 < Q < 1$	Высокое
$0,6 < Q < 0,8$	Умеренно высокое
$0,4 < Q < 0,6$	Среднее
$0,2 < Q < 0,4$	Ниже среднего
$0 < Q < 0,2$	Низкое (неконкурентоспособное)

По вышеприведенным расчетам можно сделать вывод, что качество предоставляемых услуг за три анализируемых года высокое. Несмотря на то, что полученные данные из года в год варьируются, они все равно остаются в интервале от 1 до 0,8, что, в соответствии с таблицей 4, соответствует высокому уровню.

В результате проведенного анализа можно сделать вывод, что страховой рынок Ивановской области находится в достаточно сложном положении и находится под влиянием множества разнонаправленных факторов, которые необходимо учитывать при стратегическом планировании как на уровне отдельных участников рынка – страховых компаний, так и при формировании стратегии социально-экономического развития региона. На направления и темпы развития регионального страхового рынка оказывает влияние действующая правовая база федерального и регионального уровня. Несовершенство законодательной базы по регулированию деятельности страховщиков на региональном уровне тормозит развитие страхового рынка региона.

Следует отметить негативное влияние на страховой рынок региона экономических и технологических факторов, двойственное влияние оказывают политические и социальные факторы. Данные факторы необходимо учитывать при стратегическом планировании как на уровне отдельных участников рынка – страховых компаний, так и при формировании стратегии социально-экономического развития региона.

Для повышения доверия к страховой отрасли необходимо повысить эффективность форм и методов государственного контроля и надзора за субъектами страхового дела и прозрачность деятельности российского страхового, расширить перечень документов и фактов, обязательных к раскрытию, создать институт финансового омбудсмена, финансовых уполномо-

ченных по правам потребителей услуг финансовых организаций.

Применение данного механизма оценки качества страховых услуг позволит не только оценивать ситуацию в статике, но и разрабатывать стратегию и принимать управленческие решения на любой горизонт прогнозирования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Тарасова Ю.А., Восковская Е.С., Ярусова К.В. Оценка региональных рынков страхования и их влияние на Российский страховой рынок. *Страховое дело*. 2018. № 10 (307). С. 36–53.
2. Федорова Н.Ю. Проблемы и перспективы развития страхового рынка российской федерации. *Вестник Псковского государственного университета. Серия: Экономика. Право. Управление*. 2018. № 8. С. 10–15.
3. Смирнова Е.А., Кононенко К.Г. Влияние региональных рынков страхования на развитие российского страхового рынка. В сборнике: *Взаимодействие науки и общества: проблемы и перспективы*. Сборник статей Международной научно-практической конференции. Уфа, 2020. С. 109–112.
4. Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков. Информационно-аналитический материал. Москва. 2021.
5. Степанова С.М., Жукова Я.Э., Шинкаренко Л.И. Анализ и основные тенденции развития рынка финансовых услуг как структурного элемента потребительского рынка: региональный аспект. *Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение*. 2016. № 2 (46). С. 70–80. DOI:10.6060/snt.20216501.0009.
6. Смирнова И.А., Рамазанов Д.И. Анализ конкурентной среды потребительского рынка ивановской области. В сборнике: *Экономика регионов России: современное состояние и прогнозные перспективы*. Сборник статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции преподавателей, аспирантов, магистрантов Ивановского филиала Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. 2019. С. 302–309.
7. Степанова С.М., Широкова Н.П. Управление подготовкой специалистов рынка финансовых услуг ивановской области. *Генезис экономических и социальных проблем субъектов рыночного хозяйства в России*. 2016. № 10. С. 109–114.
8. Одинцова Е.П., Рамазанов Д.И. Влияние финансовой грамотности на сбережения населения. В сборнике: *Экономика регионов России: современное состояние и прогнозные перспективы*. Сборник статей по материалам III Всероссийской научно-практической конференции преподавателей, аспирантов, магистрантов Ивановского филиала Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. 2019. С. 302–309.

давателей, аспирантов, магистрантов Ивановского филиала экономического университета Г.В. Плеханова, посвященной Году науки и технологий - 2021. Иваново, 2021. С. 147–151.

REFERENCES

1. **Tarasova Yu.A., Voskovskaya E.S., Yarusova K.V.** Assessment of regional insurance markets and their impact on the Russian insurance market. *Insurance business*. 2018. N 10 (307). P. 36–53.
2. **Fedorova N.Yu.** Problems and prospects for the development of the insurance market of the Russian Federation. *Bulletin of the Pskov State University. Series: Economy. Right. Control*. 2018. N 8. P. 10–15.
3. **Smirnova E.A., Kononenko K.G.** Influence of regional insurance markets on the development of the Russian insurance market. In the collection: Interaction of science and society: problems and prospects. Collection of articles of the International scientific-practical conference. Ufa, 2020. P. 109–112.
4. Overview of key performance indicators of insurers. Information and analytical material. Moscow. 2021.
5. **Stepanova S.M., Zhukova Ya.E., Shinkarenko L.I.** Analysis and main trends in the development of the financial services market as a structural element of the consumer market: a regional aspect. *Modern science-intensive technologies. Regional application*. 2016. N 2 (46). P. 70–80. DOI:10.6060/snt.20216501.0009.
6. **Smirnova I.A., Ramazanov D.I.** Analysis of the competitive environment of the consumer market of the Ivanovo region. In the collection: Economics of Russian regions: current state and forecast prospects. Collection of articles based on the materials of the All-Russian scientific and practical conference of teachers, graduate students, undergraduates of the Ivanovo branch of the Russian Economic University named after G.V. Plekhanov. 2019. P. 302–309.
7. **Stepanova S.M., Shirokova N.P.** Management of the training of specialists in the financial services market of the Ivanovo region. *Genesis of economic and social problems of market economy entities in Russia*. 2016. N 10. P. 109–114.
8. Odintsova E.P., Ramazanov D.I. The impact of financial literacy on the savings of the population. In the collection: Economics of Russian regions: current state and forecast prospects. Collection of articles based on the materials of the III All-Russian scientific and practical conference of teachers, graduate students, undergraduates of the Ivanovo branch of the University of Economics G.V. Plekhanov, dedicated to the Year of Science and Technology - 2021. Иваново, 2021. P. 147–151.