УДК 336

DOI: 10.21779/2500-1930-2017-32-1-20-24

М.А. Филина

**Востребованность страхования населением региона и факторы,
ее определяющие**

*Дагестанский государственный университет; Россия, 367001, г. Махачкала,
ул. М. Гаджиева, 43а; oleg-filin@yandex.ru*

Несмотря на рост абсолютного объема страховых сборов и резервов за последние несколько лет, отечественным страховщикам не удастся преодолеть тенденцию снижения темпов прироста страховой премии и качественной трансформации страхового рынка в целом. Эксперты выделяют целый ряд факторов экзогенного и эндогенного характера, обуславливающих пробуксовку развития страхового рынка России: ухудшение макроэкономической ситуации в стране, изменение конкурентной среды, замедление темпов кредитования, снижение покупательной способности населения и т. д. Представляется, что все они – производные от одного определяющего фактора – падения платежеспособного спроса на услуги страхования.

Актуальность исследования причин снижения востребованности страховых услуг хозяйствующими субъектами обусловлена острой необходимостью изменения финансовой инфраструктуры в стране, преобразования страхового сектора в эффективный механизм защиты от многочисленных рисков рыночного предпринимательства. С целью выявления реальных причин понижения спроса на страховые услуги был проведен социологический опрос различных групп населения Республики Дагестан (РД). Опрос проводился как среди лиц, имеющих опыт общения со страховщиками, так и среди лиц, не имеющих такого опыта. Исследование выявило, что основная причина снижения спроса на услуги страхования – обоснованное недоверие населения к страховщикам. Кроме того, низкий уровень развития рынка страхования обусловлен финансовой безграмотностью страхователя, не позволяющей ему разобраться в специфике процесса страхования. Очевидно, что ситуация в полной мере проецируется и на весь страховой рынок РФ. Требуется как можно быстрее переориентировать его на такую модель функционирования, которая ставила бы интересы страхователей во главу угла. В противном случае не удастся совершить качественный рывок в развитии отечественного рынка страхования и добиться его ускоренного роста.

Ключевые слова: *страховой рынок, платежеспособный спрос, страхователи, страховщики.*

В настоящее время российская страховая отрасль переживает сложный, противоречивый этап развития, требующий глубокого осмысления и всестороннего анализа. С одной стороны, абсолютные размеры страховой премии впечатляют даже на фоне высокой инфляции (совокупный объем собранной на рынке страховой премии впервые в истории перевалил за 1 трлн руб. и составил 1 023,8 млрд) [1]. С другой стороны, если обратиться к показателю роста поступлений страховых взносов относительно прошлого года, то обнаруживается отрицательная тенденция его развития на протяжении последних четырех лет. Так, в 2013 г. страховые премии выросли по отношению к 2012 году на 11,2 %, прирост 2014 года составил 9,2 %, а прирост 2015 года – уже около 4 % по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года [2]. Специалисты-практики выделяют множество факторов, способных спровоцировать нестабильность страхового рынка. Среди них – изменение макроэкономической среды, замедление темпов кредитования, снижение капитализации, ухудшение финансового состояния страховщиков и

т. д. Представляется, что все они суть производные от одного определяющего фактора – снижения спроса на услуги страхования. Наблюдается несоответствие между сущностью страхования как института защиты страхователей от рисков и недобросовестным отношением к ним страховщиков, рассматривающих страхователей исключительно как источник удовлетворения своих фискальных потребностей [3].

С целью выявления реальных причин понижения спроса на страховые услуги был проведен социологический опрос различных групп населения Республики Дагестан. Социологический опрос выявил, что большая часть респондентов никогда не имела опыта взаимоотношений со страховщиками. Перевес небольшой (53 %), но очевидно, что такой результат достаточно точно отображает ситуацию не только в опрошенной совокупности респондентов, но и в республике в целом. Поэтому необходимо разобраться, какие факторы сдерживают спрос на страховые услуги со стороны населения региона.

31 % опрошенных связывают невостребованность страховых услуг с непониманием смысла и тонкостей процесса страхования. Это вполне объяснимо, т. к. страхование представляет собой весьма специфическую услугу, требующую определенных знаний не только от страховщика, но и от страхователя. Высокая степень неопределенности при предоставлении услуг ставит клиента в крайне невыгодное положение, поэтому он зачастую уклоняется от заключения договора, даже если осознает такую необходимость.

Такое же количество опрошенных (31 %) не заключает договоры страхования по причине недоверия к страховщикам. Здесь можно сказать, что рынок виноват сам: много раз в период рыночных преобразований финансовые институты становились инструментом грабежа и обмана населения страны, кроме того, сказалась порочная практика многих страховщиков отправлять клиента за страховой выплатой в суд, неприятный осадок остается и от уходов недобросовестных страховых компаний с рынка без выполнения обязательств. Долгое время ситуацию усложняла деятельность псевдостраховщиков – «схемотехников».

Кроме того, некоторые респонденты признались (25 %) в отсутствии имущества, нуждающегося в защите. Оставшуюся часть респондентов (13 %) останавливают негативные отзывы друзей и знакомых. Респонденты недостаточно осведомлены о пользе страхования [4].

Потребительское отношение к страховым услугам, как и к финансовым продуктам вообще, отличается от восприятия продуктов повседневного спроса. Финансовые продукты не обладают внешними материальными проявлениями – запахом, цветом, формой или вкусом. Финансовые продукты не воздействуют непосредственно на органы чувств человека. Они имеют «обслуживающий» характер, лишь поддерживают и обеспечивают функционирование инструментов, непосредственно работающих на удовлетворение материальных и социальных потребностей человека. С одной стороны, это заметно сужает область применения маркетинговых инструментов в финансовой сфере. Финансовые продукты сложнее «продвигать» на рынок, манипулируя чувствами потребителей. С другой стороны, «вторичный» с точки зрения интересов клиента характер финансовых продуктов делает пользование ими более рациональным, лишенным эмоциональной окраски [5]. Это позволяет анализировать будущие предпочтения потребителей страховых услуг, определить, на что в первую очередь обращают внимание покупатели при выборе страховой компании. Нами были выявлены следующие факторы, определяющие выбор покупателей:

- время пребывания компании на рынке (50 %);
- отзывы друзей и знакомых (44 %);
- активная реклама компании (6 %).

На основе полученных результатов можно сделать вывод, что больше всего покупатели полагаются на опыт работы страховой компании и ее репутацию. Это говорит о том, что потребителю нужна надежность, а не дешевизна услуги.

Также мы выяснили, что потенциальных клиентов страховых компаний часто пугают различные этапы страхования. Прежде всего это связано с необходимостью специфических знаний в области страхования. Для большинства опрошенных (56 %) наиболее проблематичным представляется этап урегулирования убытков. Это комплекс мероприятий, проводимых страховщиком в целях выполнения обязательств перед страхователем при наступлении страхового случая. Недобросовестные страховщики часто затягивают выплату страхового возмещения, не рассматривают интересы страхователя в качестве приоритета своей деятельности, поэтому даже у тех страхователей, которым реально не приходилось с этим сталкиваться, складывается устойчивый стереотип: страховые организации могут обмануть. Данный показатель объясняет и причину того, что треть опрошенных респондентов не доверяют страховым компаниям. 19 % опрошенных считают сложным процесс ведения договора страховщиком. 25 % респондентов проблемным кажется этап заключения договоров. Как правило, процедура заключения договора страхования сводится к заполнению заявления страхователя, осмотру застрахованного имущества, оплате страховой премии и выдаче страхового полиса с правилами страхования, утвержденными страховой компанией. В договоре есть отметка о том, что страхователь ознакомлен с данными правилами и согласен с ними. Однако практически всегда страхователи даже не открывают эти правила и не читают их по причине своей беспечности или же некомпетентности в этом вопросе [4].

Таким образом, в ходе опроса выяснилось, что главной причиной невостребованности страховых услуг среди населения РД на современном этапе можно считать отсутствие у страхователей доверия к страховщикам. Кроме того, низкий уровень развития рынка страхования обусловлен финансовой безграмотностью страхователя, не позволяющей ему разобраться в тонкостях процесса страхования. Очевидно, что выявленная ситуация в полной мере проецируется и на весь страховой рынок РФ. Необходимо как можно быстрее переориентировать его на такую модель функционирования, которая бы ставила интересы страхователей во главу угла. Важнейшим условием преодоления застойных тенденций в развитии отечественного страхового рынка является повышение платежеспособного спроса на страховые услуги и установление доверительных отношений между их поставщиками и потребителями [6]. Таким образом, очевидно, что страховому сообществу и органам власти необходимо сосредоточить усилия на разработке такого механизма взаимодействия между страховщиками и страхователями, который способствовал бы повышению правовой и финансовой защищенности последних, максимально учитывал их индивидуальные потребности. Помочь реализации индивидуального подхода страховщиков к потребностям каждого страхователя может вовлечение в процесс страхования независимых страховых брокеров.

Брокеры практически представляют на страховом рынке потребителя страховых услуг. Они помогают страхователю правильно оценивать риски, подыскивают наиболее приемлемый вариант покрытия возможного ущерба, заключают договоры страхования, управляют ходом исполнения договоров страхования и перестрахования на всем их протяжении и т. д. Страховые брокеры – это институт, который непосредственно пре-

вращает потенциального клиента в страхователя. Именно страховые брокеры, на наш взгляд, являются основным институциональным условием успешного развития страхового дела в нашей стране в среднесрочной перспективе.

В противном случае повысить экономическую эффективность российского страхового рынка и ожидать его качественного развития в перспективе не приходится. Работа профессиональных страховщиков по реализации потенциала доверия для удержания клиентской базы во время кризиса должна быть поддержана и дополнена усилиями государства, направленными на стимулирование развития инфраструктуры страхового рынка.

Литература

1. Юргенс И.Ю. Страховой рынок: итоги 2015, прогнозы, основные тенденции. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://http://www.insur-info.ru/analysis/1083/>. Дата обращения: 22.11.16.
2. Динамика рынка. Страхование сегодня. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/statistics/analytics/?order=un22&submit.x=3&submit.y=8®ion=0&datatype=itog¤cy=rub&unAction=a03>. Дата обращения 21.05.2016.
3. Новая реальность: обзор рынка страхования в России: Группа актуарных услуг КПМГ России и СНГ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.kpmg.com/RU/ru/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/S_FS_4r_upd.pdf. Дата обращения 21.05.2016.
4. Филина М.А., Дибияева М.Э., Омарова А.С., Мирзаева Ф.Б. Востребованность страхования населением региона // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 5 (70). – С. 268–271.
5. Зубец А.Н. Социально-демографические различия среди потребителей страховых услуг. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.fa.ru/chair/priklsoc/Documents/14_01. %. Дата обращения: 22.11.16.
6. Князева Е., Юззович Л., Смородина Е., Павленко О. Страховой рынок России: современные вызовы развития // Фундаментальные исследования. – 2015. – № 3-0. – С. 181–186.
7. Галимова И.В. Влияние кризиса на российский страховой рынок // Царскосельские чтения. – 2015. – Т. II, № 19. – С. 255–258.
8. «Продажи легковых и легких коммерческих автомобилей в России в январь 2016 года»: Ассоциация европейского бизнеса. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.asroad.org/getfile/602/rus_car_sales_in_january_2016.pdf. Дата обращения 21.05.2016.
9. Прогноз развития страхового рынка в 2016 году: устойчивость под угрозой. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://raexpert.ru/researches/insurance/prognoz_2016/. Дата обращения 21.05.2016.
10. Филина М.А. Возможные направления совершенствования методики оценки развития страхового рынка региона // Финансы и кредит. – 2015. – № 11 (635). – С. 41–49.

Поступила в редакцию 11 ноября 2016 г.

UDC 336

DOI: 10.21779/2500-1930- 2017-32-1-20-24

The factors determining the demand for insurance by the people of the region

M.A. Filina

*Dagestan State University; Russia, 367001, Makhachkala, M. Gadzhiyev st., 43a;
oleg-filin@yandex.ru*

Despite the growth in the absolute volume of insurance premiums and reserves observed throughout the past few years, domestic insurers can not to overcome the tendency of decline in the rate of insurance premiums growth and its efficient transformation of the insurance market in general. Experts single out some factors of both exogenous and endogenous nature, contributing to the struck in the development of the Russian insurance market. Among them is the deteriorating of the macroeconomic situation in the country; transformations in the competitive environment; slowdown in crediting volumes; erosion of purchasing power and other factors. It is assumed that they all derive from a single determining factor – the fall of financially reliable demand for insurance services. The relevance of the research of the loss of demand for insurance services by business units can be explained by to the acute need for transformations in the country's financial infrastructure, transformations of the insurance sector into an effective mechanism of protection against numerous risks of market entrepreneurship. A sociological survey of the various population groups of the Republic of Dagestan was conducted with the task of singling out some real reasons, explaining the decline in demand for insurance services. The survey was conducted both among the groups, having some experience of communicating with insurers as well as the groups having no experience of this kind. The research revealed that the main reason for the decline in demand for insurance services is the well-grounded distrust of the population to insurers. Besides, the low level of development of the insurance market is caused by a certain level of financial literacy of the insurer, preventing him from understanding the intricacies and specifics of the underwriting process. It is obvious that the detected situation is fully projected on the entire insurance market of the Russian Federation and urges its speedy shift to such model, which would put the interests of policyholders in the forefront. Otherwise, you will not be able to make a qualitative leap in the development of the domestic insurance market and bring it into orbit of accelerated growth.

Keywords: *Insurance market, effective demand, insurant, insurers.*

Received 11 November, 2016