

УДК 368.01

**ФИНАНСОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ СТРАХОВЫХ УСЛУГ В
СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

Пашкова Е.Н.

*старший преподаватель кафедры инновационной экономики и финансов
Белгородский государственный национальный исследовательский университет
Белгород, Россия*

Трунова М.С.

*бакалавр 4 курса Института экономики и управления
Белгородский государственный национальный исследовательский университет
Белгород, Россия*

Аннотация: в статье рассмотрена финансовая доступность страховых услуг в современных условиях. Проанализирована динамика изменения основных индикаторов финансовой доступности страховых услуг. Выделены проблемы, сдерживающие развитие страхового рынка. Даны рекомендации по повышению финансовой доступности страховых услуг.

Ключевые слова: финансовая доступность, страховой рынок, страховые услуги, инфраструктура страхового рынка, востребованность, качество полезность страховых услуг.

***FINANCIAL AVAILABILITY OF INSURANCE SERVICES IN MODERN
CONDITIONS***

Pashkova E. N.

*senior lecturer of the Department of innovative Economics and Finance
Belgorod state national research University
Belgorod, Russia*

Trunova M. S.

bachelor of the 4th year of the Institute of Economics and management

Belgorod state national research University

Belgorod, Russia

Abstract: this article discusses the financial availability of insurance services in modern conditions. The dynamics of changes in the main indicators of financial availability of insurance services is analyzed. The problems that hinder the development of the insurance market are highlighted. Recommendations for improving the financial availability of insurance services are given.

Keywords: financial accessibility, insurance market, insurance services, insurance market infrastructure, demand, quality and usefulness of insurance services.

Повышение доступности финансовых услуг для населения и субъектов малого и среднего бизнеса в современных экономических условиях — одна из приоритетных задач России. Для ее реализации Центральный банк разработал и утвердил «Стратегию повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018–2020 годов», целью которой стало увеличение скорости и качества доступа услуг финансового рынка, посредством цифровизации, повышение уровня доступности денежных платежей и переводов, сбережения, страхования, кредитования за счет качества предоставления услуг, а также реализация доступности финансовых услуг населению с низкими доходами [9].

В условиях глобализации экономики вопросы о финансовой доступности изучаются на международном уровне. Учитывая волны финансовых кризисов Правительства разных стран усиливают меры по повышению финансовой доступности и усиливают финансовое образование общества. В европейской практике под финансовой доступностью понимают эффективность

использования всеми финансовыми услугами предприятиями и домохозяйствами.

Одним из видов финансовых услуг, оказываемых финансовыми организациями, являются страховые услуги. Они входят в базовый набор финансовых услуг, определенный GPFI, G20 [10].

Под финансовой доступностью Банк России предлагает измерять состояние финансового рынка, при этом участникам рынка, физическим и юридическим лицам, субъектам малого и среднего бизнеса предоставляется возможность пользования базовым набором услуг, который характеризуется совокупностью определенных условий. К этим условиям относятся: наличие инфраструктуры, востребованность, качество и полезность финансовых услуг [1, 41], [9].

В таблице 1 представлена инфраструктура страхового рынка за 2016-2018 годы.

Таблица 1

Индикаторы инфраструктуры страхового рынка за 2016-2018 гг.

Индикатор	2016 г.	2017 г.	2018 г.	Темп роста, %		
				2017г/ 2016г	2018г/ 2017г	2018г/ 2016г
Участники страхового рынка, в том числе:	364	309	275	84,9	89,0	75,5
страховщики	256	226	199	88,3	88,1	77,7
страховые посредники (брокеры)	96	71	64	74,0	90,1	66,7
ОВС	12	12	12	100,0	100,0	100,0

За исследуемый период можно отметить уменьшение количества субъектов, действующих на рынке страхования на 25,5%. Прежде всего такая ситуация возникает за счет сокращения числа страховых организаций на 22,3%,

уменьшение количества страховых брокеров на 43,3% [5, 6]. Такая тенденция связана с ужесточением Центральным Банком правил в страховой деятельности, что позволяет «очистить» страховой рынок от недобросовестных страховщиков, а также повысить конкуренцию на страховом рынке, что приводит к более качественному предоставлению услуг, повышает конкурентоспособность страховых компаний. Аккредитация страховых компаний в банковской сфере также стала качественным шагом предоставления интегрированных страховых продуктов через банковский канал. Драйверами роста стали продукты банкострахования [2, 135]. В период снижения кредитования за исследуемый период продукты инвестиционного и накопительного страхования стали востребованными продуктами на рынке.

Востребованность финансовых услуг характеризуется устойчивым спросом со стороны потребителей. Этот показатель позволяет оценить насколько часто население пользуется страховыми услугами. За исследуемый период увеличение данного показателя свидетельствует о повышении спроса на страховые услуги со стороны потребителей на 20,7% (см. табл.2). Этот показатель с каждым годом увеличивается, что подтверждает тенденцию увеличения спроса на страховые услуги. Страховые компании стали больше уделять внимание предупредительным мероприятиям по минимизации рисков, информационной и разъяснительной работе с гражданами. Понятие «навязывание страховых услуг» постепенно переходит в понимание процессов управления рисками и создания финансовой подушки безопасности для страхователя.

Таблица 2

Востребованность страховых услуг за 2016 - 2018 гг.

Индикатор	2016г	2017г	2018г	Темп роста, %		
				2017г/ 2016г	2018г/ 2017г	2018г/ 2016г

Количество заключенных договоров, млн. ед.	167,9	193,2	202,5	115,1	104,8	120,6
Доля населения, использующего добровольное страхование, %, в	12,6	19,8	22,8	157,1	115,2	181,0
Доля населения, использующего обязательное страхование, %, в	63,9	89,2	91,5	139,6	102,6	143,2

Количество заключенных договоров об оказании страховых услуг за 2018 г. увеличилось на 4,9%. На сегодняшний день больше востребовано обязательное страхование - им пользуется 91,35% населения, в то время как добровольное страхование используют только 22,76%. При этом наиболее распространенным видом обязательного страхования является медицинское (88,84%), наименее распространенным - личное страхование (10,22%). В тоже время добровольное страхование жизни и личное страхование используют 10,46% и 10,96% соответственно [5,7]. Имущественное страхование также является востребованным видом добровольного страхования, которым в 2018 г. воспользовались 9,83% населения. Меньше всего пользуется спросом страхование финансовых рисков - им в 2018 г. воспользовались лишь 5%. Тем не менее, анализируя данные таблицы 2, стоит отметить положительную динамику к росту по всем видам обязательного и добровольного страхования.

Залогом качественной страховой услуги является правильно дифференцированный риск, оценка страхового объекта и определение страхового возмещения. Правильно выбранный инструментарий страховщиком повышает качество страховой услуги и ее реализацию на рынке. В условиях рыночной неопределенности страховые оценщики и актуарии становятся востребованными в страховой деятельности, но их отношения необходимо законодательно урегулировать. Необходимо определить требования к предоставляемым услугам, объем ответственности посредников, создания профессиональных объединений, в том числе на основе саморегулирования.

Повышение финансовой доступности в России также невозможны без повышения качества интернет – страхования с применением цифровых технологий [4, 122], в том числе развития быстрых платежей [3, 154]. Страховые компании стали активнее предоставлять страховые услуги через Интернет. Сейчас страховщики предоставляют возможность не только заключить полис ОСАГО, но и широкий спектр страховых услуг имущественного страхования. Необходимо отметить, что не все страховые компании активно развивают это направление.

Развитие быстрых платежей является одним из основных факторов успешного развития интернет – страхования. Механизм оплаты через интернет, также способствует повышению качества предоставляемой услуги. Особенно эти услуги стали более актуальными в условиях пандемии COVID -19. В выигрыше останутся те страховые компании, которые активно вкладывают денежные средства в цифровые технологии.

Для повышения качества страховых услуг также необходимо совершенствовать систему защиты прав потребителей финансовых услуг и повышать уровень страховой культуры населения.

Таблица 3

Индикаторы качества страховых услуг за 2016- 2018 годы

Индикатор	2016г	2017г	2018г	Темп роста, %		
				2017г/ 2016г	2018г/ 2017г	2018г/ 2016г
Количество жалоб страховщиков, тыс. ед.	78,3	90,6	54,2	115,7	59,8	69,2
Удельный вес отказа из-за его высокой стоимости страховки, %	34,4	31,8	31,5	92,4	99,1	91,6

Количество жалоб за исследуемый период уменьшилось на 21,7%. Только в 2018 г. было зафиксировано снижение количества жалоб потребителей на 39,1% [5]. Этот факт свидетельствует о повышении качества обслуживания и предоставления страховых услуг. Также несмотря на высокую стоимость страхования, постепенно уменьшается доля населения, отказавшаяся от заключения договора страхования по указанной причине. Это может связано с предложением страховых услуг, учитывающих потребности населения с низким уровнем дохода.

Одним из элементов, характеризующих полезность финансовых услуг является оценка потребителем степени их влияния на качество его жизни, характеризующаяся уровнем доверия. Центральный Банк РФ ежегодно проводит опрос среди различных категорий населения и выявляет, насколько они доверяют субъектам страховой деятельности. На 2018 г. деятельности страховщиков полностью доверяют лишь 6,7%, скорее доверяют - 19,5%, не доверяют в совокупности около 12%. Более половины опрошиваемых - 61,8% и вовсе не дали ответа [5]. В целом за период 2016-2018 гг. можно отметить динамику к повышению уровня доверенности потребителей к субъектам страхового дела, что наглядно можно увидеть на рисунке 1. [5].

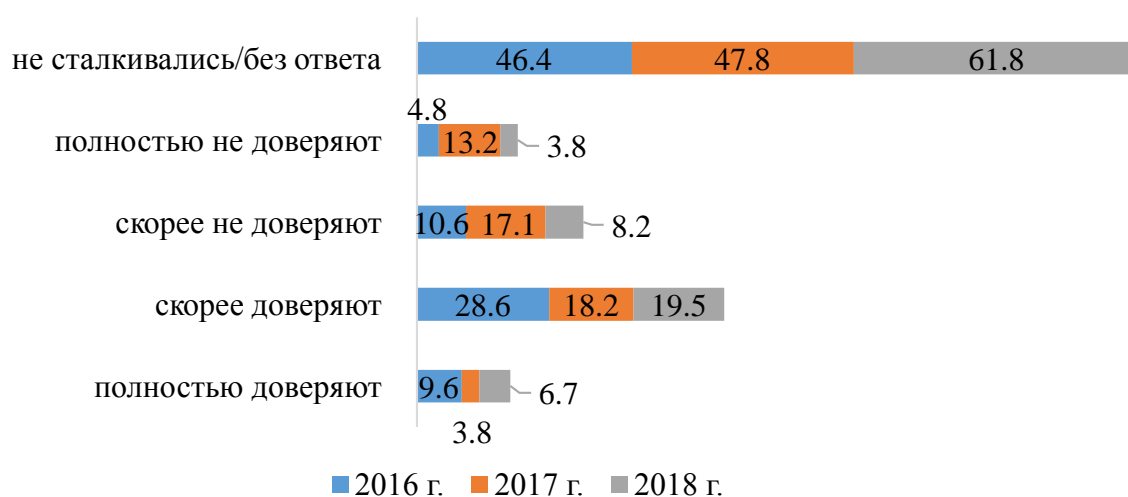


Рис. 2. Динамика изменения уровня доверенности за 2016-2018 г., %

Проанализировав выше представленные данные страхового рынка можно предложить следующие рекомендации по повышению финансовой доступности страховых услуг:

1. Количество субъектов страхового дела ежегодно снижается. Сокращение компаний на рынке может негативно отразиться на конкурентной среде страхового рынка и в целом на доступности страховых услуг для населения. Во избежание данных проблем следует оказывать поддержку средним и малым страховым компаниям на государственном уровне, что в свою очередь создаст качественно новую среду для развития страхового рынка.

2. За исследуемый период наблюдается увеличение спроса на страховые продукты. На сегодняшний день добровольное страхование использует лишь 20% населения, добровольно защищают свое имущество лишь 9,3% населения, пользуются договорами страхования финансовых рисков лишь 4,9%. Такая тенденция связана с низким уровнем страховой культуры и страховой грамотностью населения. В следствие этого необходимо популяризировать страхование путем проведения мероприятий по повышению страховой культуры и финансовой грамотности населения. А также мероприятий по разъяснению правил и условий страхования. Мероприятия по управлению рисками методом страхования, в качестве приобретения финансовой «подушки безопасности».

3. Оценивая показатели качества страховых услуг можно отметить снижение количества жалоб на страховщиков, что характеризует повышения уровня обслуживания страхователей. Качество страховых услуг повышается. Необходимо сохранять такую тенденцию и разрабатывать страховые продукты и услуги, учитывая потребности разных слоев населения, что увеличит доверие граждан к страховщикам.

4. В современных условиях цифровой экономики страховым компаниям необходимо использовать интернет - страхование. Реализация электронного

страхования у многих страховщиков требует значительную долю вложений в разработку и совершенствование ИТ-систем. За счет расширения канала реализации страховых услуг через Интернет, мобильные приложения, а также другие телекоммуникационные системы страховщики создают целые магазины. Он – лайн продажи страховых услуг в условиях цифровизации поднимут на новый качественный уровень развитие страхового рынка [4, 122].

5. Повешение страховой культуры населения, одна из главных задач повышения доступности страховых услуг. Страховым компаниям необходимо более активной вести информационную и разъяснительную работу со страхователями, проводить общественные мероприятия, конкурсы, олимпиады, конференции и вебинары и др. для всех возрастов населения. Данные мероприятия усилят доверие страхователей к страховым компаниям.

Таким образом, выше названные рекомендации и мероприятия при их использовании приведут к повышению конкуренции на страховом рынке, расширению ассортимента страховых услуг и росту предоставления цифровых каналов населению, что повысит финансовую доступность страховых услуг (улучшит инфраструктуру страхового рынка, повысит качество, востребованность и полезность страховых услуг).

Библиографический список:

1. Колесникова Т.В. Уровень доступности страховых услуг. / Т.В. Колесникова // Страхование в системе финансовых услуг в России: место, проблемы, трансформация: сборник трудов XVIII Междунар. науч.-практ. конф. (г. Кострома, 7–9 июня 2017 г.). В 2 т. Т. 1 / Росгосстрах; Костром. гос. ун-т ; отв. ред. Е. В. Злобин, Р. Т. Юл-дашев. – Кострома: Изд-во Костром. гос. ун-та, 2017. С. 41-44
2. Гулько А.А. Драйверы развития банкострахования России в условиях кризиса / А.А. Гулько, Е.Н. Пашкова // В сборнике: Актуальные проблемы

развития экономических, финансовых и кредитных систем Материалы III Международной научно-практической конференции. под науч. ред. М.В. Владыка, Т.Н. Флигинских, Ю.В. Всяких. 2015. С. 135-138.

3. Гулько А.А. Развитие рынка платежных услуг как фактор повышения финансовой доступности в России / А.А. Гулько, В.П. Чорба (Зозуля) // Актуальные проблемы развития экономических, финансовых и кредитных систем: сборник материалов VI Международной научно-практической конференции, г. Белгород, 12 сентября 2018 г. / науч. ред.: О.В. Ваганова, Н.Е. Соловьева. - Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2018. - С. 154-158

4. Пашкова Е.Н. Современные тенденции цифровизации ОСАГО / Е.Н. Пашкова // Вектор экономики. 2019. № 5 (35). С. 122.

5. Индикаторы финансовой доступности за 2016 - 2018 гг. / Финансовые рынки / Финансовая доступность // Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. — Режим доступа – URL: https://www.cbr.ru/finmarket/development/development_affor/ (дата обращения 08.12.2019)

6. Направления по развитию страхования до 2020 года / Информационное агентство Клерк [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://www.klerk.ru/boss/articles/343309/> (дата обращения 16.12.2019)

7. Обзор рынка страхования в России / Официальный сайт КПМГ - [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ru/pdf/2019/07/ru-ru-insurance-survey-2019.pdf> (дата обращения 14.12.2019)

8. Обзор состояния финансовой доступности в РФ / Финансовые рынки / Аналитические материалы // Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: https://www.cbr.ru/finmarket/development/development_affor/overview/ (дата обращения 09.12.2019)

9. Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018 - 2020 годов / Финансовые рынки / Финансовая доступность // Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/44104/str_30032018.pdf (дата обращения 10.12.2019)

10. Финансовая доступность / Финансовые рынки / Финансовая доступность // Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: https://cbr.ru/finmarket/development/development_affor/ (дата обращения 10.12.2019)

Оригинальность 75%