

Исследование региональных особенностей функционирования сферы страховых услуг в Республике Адыгея

Sapozhnikova, Kira; Kalashnikova, Svetlana

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Sapozhnikova, K., & Kalashnikova, S. (2013). Исследование региональных особенностей функционирования сферы страховых услуг в Республике Адыгея. *Koncept (Kirov): Scientific and Methodological e-magazine*, 1-7. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-421157>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

Sapozhnikova Kira Vladimirovna
Student of Maikop State Technological University, Maikop
kira.sapozhnikv@mail.ru
Kalashnikova Svetlana Valentinovna
The senior teacher of the Department of Marketing and Logistics
Maikop State Technological University, Maikop
skalashnikova82@mail.ru

Research of regional features of functioning of sphere of insurance services in the Republic of Adygea

Annotation. Research of sphere of the insurance services rendered in territory of Republic Adygea is carried out clause, regional features of insurance come to light, results of sociological interrogation are resulted.

Keywords: insurance, sphere of insurance services, the competitive environment, the insurance company.

Развитие сферы страхования характеризуется появлением новых видов страхования, страховых технологий, повышением качества страховых услуг. Вместе с тем, российские страховщики имеют относительно низкую конкурентоспособность по сравнению со страховщиками из развитых стран, что проявляется в ограниченных возможностях отечественных страховых организаций и страхового рынка в целом.

Рыночная экономика невозможна без конкуренции. Вследствие чего возникает объективная необходимость в изучении конкуренции, ее уровня и интенсивности, в определении рыночных возможностей конкурентов, перспективных конкурентных преимуществ компаний на выбранных страховых рынках. Наличие конкурентов и их активная деятельность по формированию конкурентных преимуществ заставляет каждого страховщика быть особенно внимательным к запросам своих клиентов.

Таким образом, актуальность темы исследования обусловлена необходимостью выявления новых факторов и инструментов, способствующих повышению уровня конкурентоспособности страховых компаний.

Изучению проблем оценки конкурентоспособности страховых компаний, исследования конкурентной среды в страховании посвящены многочисленные работы отечественных и иностранных ученых и экономистов.

К числу зарубежных ученых, внесших значительный вклад в исследование вопросов государственного регулирования рынка страховых услуг, следует отнести следующих: Ансофф И., Петтигрю Э., Портер М., Риккардо Д., Олин Б., Самуэльсон П., Стрикленд Дж., Фишер С. И др. Среди отечественных ученых, занимающихся исследованием проблем конкурентоспособности компаний в сфере страхования можно выделить Фатхутдинова Р.А., Чайникову Л.Н., Чайникова В.Н., Короткова А.В., Еленеву Ю.Я. и др.

Следует отметить, что недостаточно внимания было уделено анализу факторов конкурентоспособности сферы страховых услуг в России, совершенствованию системы показателей ее конкурентоспособности.

Рынок страховых услуг представляет собой сферу специфических экономических отношений между страхователями, застрахованными, выгодоприобретателями, страховщиками, являющимися основными субъектами страхового рынка, в качестве которых выступают конечные потребители страховых услуг, то есть физические и юридические лица, страховые компании и страховые брокеры как поставщики страховых услуг различного вида, органы государственного страхового надзора, регулирующие процессы обращения на страховых рынках.

Страховой рынок - это особая социально-экономическая среда, определенная сфера экономических отношений, где объектом купли-продажи выступает страховая защита, формируются спрос и предложение на нее [5].

Объективной основой развития рынка страховых услуг является необходимость обеспечения бесперебойности воспроизводственного процесса путем оказания денежной помощи пострадавшим в случае возникновения непредвиденных неблагоприятных обстоятельств. При этом одним из обязательных условий функционирования страхового рынка является существование общественной потребности на страховые услуги и наличие страховщиков, способных удовлетворить эти потребности.

Потребность в страховании обусловлена тем, что убытки могут возникать изза воздействия разрушительных факторов, не контролируемых человеком (например, стихийных бедствий), что не влечет за собой чьей-либо гражданскоправовой ответственности.

В Республике Адыгея функционирует большое число страховых компаний, оказывающих весь спектр страховых услуг, потребность в которых есть в регионе. Изучение аналитических материалов по теме исследования, различных рейтингов страховых компаний, позволило прийти к выводу о том, что сегодня одним из главных видов страховых услуг, оказываемых на территории Республики Адыгея, является обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО).

При проведении исследования конкурентной среды в страховании в Республике Адыгея, нами выявлена необходимость проведения социологического опроса населения региона, целью которого явилось выяснение уровня информированности населения республики о страховых компаниях, работающих в регионе, специфике оказываемых ими услуг, а также личного опыта взаимодействия со страховыми компаниями.

В рамках исследования невозможно опросить все население региона, поэтому численность респондентов, участвующих в письменном опросе (анкетировании), определим по формуле [1]:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} ;$$

где n - объем выборки;

z - нормированное отклонение, определяемое исходя из выбранного уровня доверительности; p - найденная вариация

для выборки; $q = (100-p)$; e - допустимая ошибка.

Исходя из выбранного уровня доверительности в 95%, нормированное отклонение составило 1,96. Принимая вариацию, равную 50%, точность, равную +/- 10%, на основе приведенной формулы, определен размер выборки:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 50 \cdot 50}{0,1^2} = \frac{3,84 \cdot 2500}{0,01} = 9600$$

Таким образом, для проведения опроса населения региона нами было опрошено 96 человек - жителей Республики Адыгея.

Опрос респондентов разного пола и возраста, имеющих разное образование, проживающих в разных муниципальных образованиях республики, обусловил репрезентативность (представительность) выборки.

В рамках данного исследования, прежде всего, было необходимо выяснить: о работе каких страховых компаний, работающих в регионе, известно населению; услугами каких страховых компаний население пользуется в настоящее время, пользовались ли они ранее услугами других страховых компаний; каковы причины сохранения приверженности определенной страховой компании /смены страховой компании; о существовании каких видов страховых услуг респондентам что-либо известно; какими видами страховых услуг они пользуются в настоящее время.

Таблица 1 - Какие страховые компании, работающие на территории РА, Вам известны?

Варианты ответов	Количество ответивших	Рейтинговое значение ответа	В % к общему числу респондентов
1. Росгосстрах	96	1	100%
2. ВСК	52	4	54%
3. Ингострах	58	2	60%
4. УралСиб	54	3	56%
5. ЭНИ	16	9	17%
6. АльфаСтрахование	46	5	48%
7. Согласие	44	6	46%
8. ЖАСО	12	10	13%
9. Россия	4	12	4%
10. Транснефть	42	7	44%
11. СОГАЗ	38	8	40%
12. Солидарность для жизни	10	11	10%
13. РЕСО-гарантия	2	13	2%
Всего респондентов:	96	-	100%

Таким образом, самой известной в регионе страховой компаний является компания «Росгосстрах»: 100% респондентов знают о ее функционировании на территории региона.

Таблица 2 – Услугами каких страховых компаний Вы пользуетесь в настоящее время?

Варианты ответов	Количество ответивших	Рейтинговое значение ответа	В % к общему числу респондентов
1. Росгосстрах	30	1	31%
2. ВСК	18	3	19%
3. УралСиб	14	4	15%
4. ЭНИ	2	8	2%
5. АльфаСтрахование	2	8	2%
6. Согласие	6	6	6%
7. Транснефть	2	8	2%
8. СОГАЗ	2	8	2%
9. Солидарность для жизни	12	5	13%
10. РЕСО-гарантия	4	7	4%
11. Никакой	20	2	21%
Всего респондентов:	96	-	100%

Таблица 3 – Пользовались ли вы ранее услугами других страховых компаний?

Варианты ответов	Количество ответивших	Рейтинговое значение ответа	В % к общему числу респондентов
1. Росгосстрах	10	3	10%
2. ВСК	12	2	13%
3. УралСиб	2	4	2%
4. ЭНИ	2	4	2%
5. ЖАСО	2	4	2%
6. Россия	2	4	2%
7. СОГАЗ	2	4	2%
8. Спасские ворота	1	10	1%
9. Нет	72	1	75%
Всего респондентов:	96	-	100%

Несмотря на то, что все респонденты имеют полис обязательного медицинского страхования ФМСК «Солидарность для жизни», во время опроса только 12 человек из 96 вспомнили об этом факте. 20 респондентов вообще посчитали, что не пользуются услугами страховых компаний, что может свидетельствовать лишь об их потребительской неосведомленности. В данном случае, рейтинг необходимо рассматривать в обратном смысле: компании, которые имеют наивысшие его значения, потеряли своих клиентов в лице респондентов. Количество ответивших на данный вопрос «Нет» (75%), говорит о высокой степени приверженности респондентов «своим» страховым компаниям.

Таблица 4 – Каковы причины сохранения приверженности определенной страховой компании /смены страховой компании?

Варианты ответов	Количество ответивших	Рейтинговое значение ответа	В % к общему числу респондентов
1. Рекомендовали знакомые	2	5	2%
2. Покупка автомобиля	2	5	2%
3. Совершение ДТП	4	4	4%
4. Все устраивает	10	2	10%
5. Случайность	2	5	2%
6. Привычка	2	5	2%
7. Неудовлетворительное качество обслуживания	6	3	6%
8. Стабильность компании	4	4	4%
9. Постоянство – скидка на услуги	6	3	6%
10. К остальным недоверие	4	4	4%
11. Разногласия	2	5	2%
12. Партнер компании-работодателя	1	6	1%
13. Надежность	2	5	2%
14. Доступные цены на услуги	2	5	2%
15. Нет ответа	50	1	53%
Всего респондентов:	96	-	100%

Одними из основных причин сохранения приверженности страховой компании является то, что респондентов устраивают все моменты, касающиеся взаимодействия

с компанией, а также наличие программ лояльности для постоянных клиентов (скидки). Основными факторами смены страховой компании можно считать неудовлетворительное качество обслуживания, совершение ДТП.

Таблица 5 – О существовании каких видов страховых услуг Вам что-либо известно?

Варианты ответов	Количество ответивших	Рейтинговое значение ответа	В % к общему числу респондентов
1. ОСАГО	78	1	81%
2. Личное	4	8	4%
3. Страхование имущества	56	3	58%
4. ОМС	34	4	35%
5. Страхование жизни, здоровья	62	2	65%
6. Страхование от стихийных бедствий	10	7	10%
7. Страхование от потери работы	16	6	17%
8. Страхование от потери урожая	2	9	2%
9. Ипотечное	10	7	10%
10. Туристическое страхование	2	9	2%
11. Страхование грузов	2	9	2%
12. Нет ответа	18	5	19%
Всего респондентов:	96	-	100%

В результате анализа представленных в таблице 5 ответов, можно заключить, что 19 % респондентов вообще не владеют какой-либо информацией о видах страховых услуг, только 35% опрошенных помнят о функционировании системы обязательного медицинского страхования.

Наиболее популярным ответом на данный вопрос (81% ответивших) является ОСАГО, что объясняется тем, что данный вид страхования является одним из обязательных.

О страховании грузов, туристов и страховании от потери урожая респонденты практически ничего не знают (только 2% ответивших по каждому виду). Удивляет количество респондентов (19%) вообще не владеющих информацией о каких-либо видах страхования.

Таблица 6 – Какими видами страховых услуг Вы пользуетесь в настоящее время?

Варианты ответов	Количество ответивших	Рейтинговое значение ответа	В % к общему числу респондентов
1. ОСАГО	54	1	56%
2. Страхование имущества	2	5	2%
3. ОМС	36	2	38%
4. Страхование жизни, здоровья	22	3	23%
5. Страхование от потери работы	2	5	2%
6. Нет ответа	14	4	15%
Всего респондентов:	96	-	100%

Из данной таблицы можно сделать вывод, что наиболее популярным видом страховых услуг, оказываемых на территории региона, является страхование автогражданской ответственности. К менее популярным страховым услугам можно

отнести страхование имущества (2%) и страхование от потери работы (2%). Однако 14 человек из 96 опрошенных (15%) заявили о том, что вообще не пользуются услугами никаких страховых компаний.

Таким образом, налицо слабая информированность населения о видах услуг, оказываемых страховыми компаниями в Республике Адыгея, а также его низкая активность в отношении большинства существующих видов страховых услуг.

Проанализировав полученные данные в разрезе муниципальных образований региона, то очевидно, что в городах Майкоп и Адыгейск и информированность и потребительская активность значительно выше, чем в других муниципальных образованиях.

В результате анализа данных определено, что отсутствует зависимость между возрастом респондентов, полом, сферой их профессиональной деятельности и содержанием их ответов.

Исправлению сложившейся ситуации может в значительной степени способствовать выявление новых факторов и инструментов повышения конкурентоспособности страховых компаний. По нашему мнению, одним из таких факторов может быть привлекательность страховых компаний для клиентов. Однако возможно развитие и других видов (направлений) корпоративной привлекательности. Кроме того, считаем необходимым проведение активной работы по совершенствованию маркетинговой деятельности страховых компаний.

Сегодня российскими страховыми компаниями оказывается огромное количество видов страховых услуг. Со временем их число будет только расти, что в первую очередь обусловлено появлением новых запросов и потребностей человека.

Ссылки на источники:

1. Ахвледиани Ю.Т. Перспективы развития национальной системы страхования России // Закон. - 2008. - №5. - С. 35-47.
2. Волков В.В. Факторы стратегического развития страхового бизнеса в России// Финансы. Деньги. Инвестиции. – 2008. - № 1. – С. 18-25.
3. Ильина И. Е., Скворцов А. Е. Конкурентоспособность услуги как элемент инновационного развития [Электронный ресурс] URL: <http://teoria-practica.ru/-42011/economics/ilina-skvortsov.pdf>.
4. Исследование конкурентной среды [Электронный ресурс] URL:<http://kribel.ru/market/knsr.html>.
5. Климова М.А. Страхование: Учебное пособие.- М.: Издательство РИОР, 2004.- 137 С.
6. Сизова, Т.М. Статистика: Учеб. пособие [Текст] / Т.М. Сизова. – СПб.: СПб, 2005. – 80 с.

Сапожникова Кира Владимировна
студентка ФГБОУ ВПО «МГТУ», г. Майкоп
kira.sapozhnikv@mail.ru Калашникова
Светлана Валентиновна

Старший преподаватель кафедры маркетинга и логистики
ФГБОУ ВПО «МГТУ», г. Майкоп skalashnikova82@mail.ru

**Исследование региональных особенностей функционирования сферы
страховых услуг в Республике Адыгея**

Аннотация. В статье проводится исследование сферы страховых услуг, оказываемых на территории Республики Адыгея, выявляются региональные особенности страхования, приводятся результаты социологического опроса.

Ключевые слова: страхование, сфера страховых услуг, конкурентная среда, страховая компания.