
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 368.01

Н.Я. Параскевов, М.Н. Степанова

Байкальский государственный университет, Иркутск, email: nikospak73@gmail.com, StepanovaMN@bgu.ru

МЕТОДИЧЕСКАЯ ОСНОВА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СТРАХОВЫХ УСЛУГ

Ключевые слова: страховая услуга, качество страховой услуги, страховой продукт, оценка качества страхования, методика оценки качества страхования.

Вопросы оценки качества страховых услуг актуальны как для участников страховых отношений, так и иных субъектов страхового рынка. Несмотря на сложность измерения качества и отбора оценочных критериев в отношении услуги с неопределенным на момент оформления договорных отношений исходом, страхование остается областью с перманентным интересом к решению соответствующих задач. В представленном материале авторами обобщена и представлена современная методическая база оценки качества страховых услуг, адаптированная к отечественной страховой практике. Отражены свойства страховой услуги, определяющие ее качество и факторы, влияющие на него; раскрыты отличительные черты различных подходов к оценке качества страховых услуг и основное содержание наиболее распространенных в настоящее время методик оценки качества страховых услуг.

N.Y. Paraskevov, M.N. Stepanova

Baikal State University, Irkutsk, email: nikospak73@gmail.com, StepanovaMN@bgu.ru

METHODOLOGICAL BASIS FOR ASSESSING THE QUALITY OF INSURANCE SERVICES

Keywords: insurance service, insurance service quality, insurance product, insurance quality assessment, insurance quality assessment methodology.

The issues of assessing the quality of insurance services are relevant for participants in insurance relations and other subjects of the insurance market. Insurance remains an area with a constant interest in solving relevant tasks, despite the complexity of measuring quality and selecting evaluation criteria for services with an uncertain outcome at the time of registration of contractual relations. In the presented material, the authors summarize and present a modern methodological base for assessing the quality of insurance services, adapted to domestic insurance practice. The properties of the insurance service that determine its quality and the factors influencing it are reflected. The distinctive features of various approaches to assessing the quality of insurance services are revealed. The content of the most widely used methods of assessing the quality of insurance services is disclosed.

Актуальность исследований в области качества услуг, в том числе направленных на решение проблемы его измерения и отбора оценочных критериев, подчеркивается многими учеными, независимо от того, о каком виде услуг идет речь, и практически каждое исследование традиционно начинается с поиска смыслов, вкладываемых в понятия «качество», «качество услуги» [1–3]. Страхование как услуга, имеющая очевидные особенности, формирующие ее

свойства и определяющие сложность оценки их общей синергии, также является значимым объектом подобных исследований. Значимость определяется тем, что с одной стороны, страхование является значимым элементом обеспечения финансовой безопасности всех элементов финансовой системы [4], а с другой стороны, выполняет социальную функцию, от качества реализации которой зависит лояльность общества к страховому сообществу.

Цель исследования

Цель исследования – представить современную методическую базу оценки качества страховых услуг, адаптированную к отечественной страховой практике.

Объекты и методы исследования

Объект наблюдения – сфера страховых услуг, объект исследования – методическая база оценки качества страховых услуг. В качестве основных методов исследования выбраны контент-анализ публикаций по теме исследования, обобщение и систематизация материала, критический анализ, интерпретация. В ходе исследования авторы обращались к таким специальным методам, как GAP, SERVQUAL, метод экспертных оценок. Выявлялись, анализировались и интерпретировались по отношению к сфере страховых услуг подходы, основанные на субъективной оценке качества услуг; подходы, основанные на объективной оценке качества услуг; смешанный подход.

Результаты и их обсуждение

В представлении современных ученых качество является одним из основных факторов конкурентоспособности страховой услуги как продукта, отражая специфику его использования (функциональность, надежность, простота использования и т. д.), престиж, уровень защиты и т. д. [5, с. 298]. По мнению Д. К. Шебзуховой, «качество страхового продукта (услуги) – это степень удовлетворения приобретаемой услугой потребностей в течение всего срока действия заключенного договора страхования» [6, с. 230], по мнению В. В. Меркуловой – «соответствие уровня оказанных услуг потребительским требованиям» [7, с. 30]. Помимо удовлетворения непосредственных потребностей в защите, качество страховых услуг включает также уровень обслуживания клиентов: доступность и информационную поддержку, скорость и удобство процессов обращения за помощью и получения выплат. Эффективное взаимодействие со страхователями, прозрачность и ясность условий страхования также играют важную роль в оценке качества услуги.

Основные свойства страховой услуги как товара, определяющие ее качество, представлены в таблице 1.

При этом качество страховой услуги формируется под значительным влиянием разного рода факторов (табл. 2). Эти факторы могут, как стимулировать улучшение качества услуг, так и способствовать его снижению. Позитивные изменения, такие как улучшение законодательной базы, внедрение новых технологий и увеличение уровня доверия потребителей, приводят к повышению качества страховых услуг. С другой стороны, негативные сдвиги, такие как экономическая нестабильность, ужесточение требований регулирования или увеличение числа мошеннических действий, могут негативно отразиться на качестве страховых услуг. Такие изменения часто ведут к увеличению стоимости страховых продуктов, снижению доступности услуг и ухудшению условий обслуживания клиентов, что, в свою очередь, снижает общий уровень удовлетворенности страхователей.

Многочисленные свойства страховой услуги и большое количество факторов, определяющих ее качество, обуславливают разнообразие подходов к оценке ее качества:

- подходы, основанные на субъективной оценке качества;
- подходы, основанные на объективной оценке;
- комплексный (смешанный) подход.

К подходам, основанным на субъективной оценке, относятся методики оценки качества страховых услуг, основанные на различных вариантах экспертной или потребительской оценок, а также методики, основанные на восприятии качества, основанные на сравнении ожиданий получателя услуг с реальным опытом. Например, модели GAP и SERVQUAL развивают концепцию воспринимаемого качества – с их помощью анализируются разрывы между ожиданиями и восприятием, что дает возможность выявить причины неудовлетворенности клиентов. Применение субъективных методик оценки качества страховых услуг позволяет страховым компаниям формировать персонализированные предложения, которые точнее соответствуют индивидуальным ожиданиям клиентов. Это способствует укреплению доверительных отношений между страхователем и страховщиком, повышает лояльность клиентов и усиливает их готовность к долгосрочному сотрудничеству.

Таблица 1

Основные свойства страховой услуги как товара, определяющие ее качество

Свойство	Описание
Размер страховой премии	Доступная стоимость программы страхования, соответствующая предлагаемому уровню страховой защиты
Размер страховой выплаты	Соответствие размера выплаты ожиданиям клиента и покрытие возможных убытков
Предусмотренные для выплаты (компенсации) страховые случаи	Покрытие рисков, наиболее актуальных для страхователя
Длительность действия договора страхования	Удобные сроки действия договора, соответствующие потребностям клиента
Вероятность получения компенсации при страховом случае	Уверенность клиента в выполнении страховой компанией своих обязательств при наступлении страхового случая
Соответствие компенсации ожиданиям выгодоприобретателей	Справедливая выплата, не вызывающая у клиента ощущения обмана
Разнообразие страховых продуктов	Возможность выбора оптимального с точки зрения страхователя, варианта страховой защиты
Общая привлекательность условий страхования и сервиса	Интересный для клиента страховой продукт с ценными преимуществами
Адаптивность	Возможность изменения условий сделки с учетом изменений рисков среды и обстоятельств страхователя
Разрыв между потребительским ожиданием и восприятием	Соответствие ожиданиям клиента реальности, чувство защищенности
Момент наступления страхового случая	Отсутствие у клиента ощущения намеренного уклонения от обязательств страховой компанией, четкое понимание причин решения страховой компании
Потребительская ценность услуги	Совокупность свойств, удовлетворяющих ожиданиям потенциальных потребителей
Модель ценности услуги	Включает в себя стоимость, выгоды для клиента и качество обслуживания
Вероятностный характер страховых событий	Сложности в прогнозировании и управлении качеством
Специфика формирования цены	Цена страховки зависит от множества факторов, включая уровень риска
Пассивный характер спроса на страхование	Обращение к страхованию в основном при необходимости, а не из собственной инициативы
Удаленность предоставления услуги во времени и пространстве	Действие страхового полиса не обязательно связано с местом его приобретения или моментом вступления в силу, а выплаты по страховым случаям могут быть реализованы в будущем и возможно в другой географической точке

Источники: составлено по данным [8; 12].

Таблица 2

Факторы, влияющие на качество страховых услуг

Факторы	Описание
Факторы, связанные с получателем страховых услуг	
Восприятие и ожидания	Субъективное восприятие предполагаемого результата на основе личных представлений, чужого страхового опыта и маркеров информационного пространства
Степень удовлетворенности	Результат сравнения фактического результата с ожиданиями; в основе оценки – страховой продукт, процесс взаимодействия со страховой организацией, качество общения с ее представителями

продолжение табл. 2

окончание табл. 2	
Факторы, связанные со страховыми и сопутствующими услугами	
Условия страхования	Обеспечение страховой защиты на случай рисков, нарушающих финансовую безопасность
Цена страховой услуги	Компромисс интересов страхователя и страховщика: платежеспособность одной стороны сделки и обеспечение финансовой устойчивости другой стороны
Дополнительные услуги	Сокращение сроков урегулирования убытков, экономия на расходах страхователя, бонусы и другие выгоды, обеспечивающие лояльность страхователей
Факторы, связанные с процессом оказания услуги	
Оперативность	Удовлетворенность клиента за счет сокращения времени ожидания оформления сделки и урегулирования страховой претензии
Надежность	Исполнение обязательств в соответствии с условиями договора
Эмпатия	Вежливое и быстрое обслуживание, клиентоориентированность, индивидуальный подход, ответственность, заинтересованность в удовлетворенности клиента от общения с представителем страховщика
Факторы, связанные со страховщиком	
Финансовая устойчивость	Способность страховщика исполнять свои обязательства по договору страхования
Качество менеджмента	Обеспечение эффективной организации работы страховой компании, достижение поставленных целей и выполнения плановых заданий
Качество персонала	Компетентность сотрудников, способность оказывать услуги профессионально и клиентоориентированно
Восприимчивость к инновациям	Способность соответствовать современным достижениям в области цифровизации, финансовых технологий, поведенческой экономики и маркетинга
Конкурентоспособность	Широта спектра продуктов, конкурентоспособные ценности, эффективность управления, адаптивность к внешним факторам, социальная ответственность и др.
Внешние факторы	
Политические и правовые	Адаптивность к изменениям законодательной среды и регулированию страхового рынка
Социально-экономические	Адаптивность к изменениям в спросе на страховые услуги
Культурно-исторические	Соответствие услуг и менеджмента менталитету потребителей, их ожиданиям, установкам, предпочтениям или гибкое воздействие на них
Демографические	Соответствие услуг потребностям населения, его структуре и качеству жизни
Технико-технологические	Внедрение новых технологий, разработка новых продуктов, расширение каналов продаж, совершенствование процесса взаимодействия с клиентами
Торгово-экономические	Сохранение конкуренции на страховом рынке

Источники: составлено по данным [7; 8; 9].

Широко применяемый по всему миру SERVQUAL был первым методом, разработанным и примененным для оценки качества услуг, поэтому стал предметом большого количества апробаций и экспериментов, освещаемых в специализи-

рованных изданиях. Метод также был применен и протестирован в сфере страховых услуг. Он представляет собой концептуальную модель оценки удовлетворенности клиентов услугами компании, основанной на восприятии пяти ключе-

вых маркеров, способствующих пониманию клиента и улучшению качества обслуживания в различных отраслях: материальные элементы, надежность, отзывчивость, уверенность и эмпатия [7, с. 72]. В основе модели – анализ мнений клиентов, формирующий представление об их удовлетворенности или неудовлетворенности. Удобство данного метода для оценки качества страховых услуг состоит в следующем:

- стандартизация – используется набор стандартизированных вопросов и критериев, что позволяет сравнивать результаты разных страховых компаний и отслеживать динамику изменений качества услуг;

- фокус на потребителя – метод ориентирован на ожидания и восприятие потребителя, что позволяет определить, насколько страховые компании соответствуют потребностям своих клиентов;

- выявление «зон толерантности» – метод дает возможность выявить разрыв между ожидаемым и адекватным качеством услуг (проблемные места в области обеспечения качества), что позволяет страховым компаниям оптимизировать свои услуги и повысить удовлетворенность клиентов [10, с. 201].

Несмотря на перечисленные преимущества, данный метод обладает и рядом недостатков. В частности, он основан на субъективных оценках клиентов, что может привести к искажению результатов из-за личных предпочтений, опыта и предубеждений. Также SERVQUAL не учитывает внешние факторы, которые могут влиять на качество страховых услуг (экономическая ситуация, политическая обстановка, уровень конкуренции на рынке) и имеет ограниченный охват.

Следует отметить, что все другие методы, связанные с оценкой ожиданий потребителей, были разработаны на основе концептуальной архитектуры SERVQUAL [11, с. 172].

Подходы, основанные на объективной оценке, предполагают оценку качества страховых услуг на основе фактических, измеряемых данных. В частности, одной из методик в рамках данного подхода является «Таинственный покупатель» – это методика, позволяющая получить независимую оценку качества обслуживания, имитируя реального

клиента [7, с. 72]. В рамках этого подхода возможна оценка качества страховых услуг по такому критерию, как количество жалоб потребителей страховых услуг, связанных с деятельностью страховых компаний [12, с. 30]. В частности, данная методика использована при оценке качества услуг страховых организаций на российском страховом рынке в работах Е. Н. Пашковой, М. С. Труновой и О. Вагановой [13; 14]. Данные о количестве жалоб фиксируются Банком России и публикуются в периодическом отчете «Отчет о работе с обращениями». В 2021–2023 гг. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страховых отношений, выросло на 37,7% и составило 57,3 тыс. ед. (рис. 1).

Кроме того, с декабря 2020 г. Банк России ежеквартально публикует рейтинг страховых организаций по относительному количеству жалоб по вопросам ОСАГО, поступивших в отношении страховых организаций. Ключевым показателем для ранжирования компаний является соотношение числа обоснованных жалоб на тысячу заключенных договоров [16]. Такой подход позволяет обеспечить более объективную оценку работы страховых компаний, учитывая специфику и объем их деятельности.

Подходы, основанные на объективной оценке, включают методы экономической оценки, где уровень качества зависит от экономического эффекта, равному разнице между результатом экономического воздействия и суммарными затратами, связанными с его получением. В частности, в страховой сфере критерием качества могут быть «число страховых случаев, заявленных претензий, выплат, отказов в выплатах, доля отказов в общем количестве заявленных убытков, а также абсолютное число некомпенсированных потерь за год» [17, с. 108].

В целом применение методов объективной оценки дополняется разработкой и использованием индикаторов, которые помогают страховым компаниям оценить текущее состояние дел и предсказать будущие тенденции. Данные объективной оценки позволяют оценить, насколько эффективно страховая компания управляет качеством своих услуг.

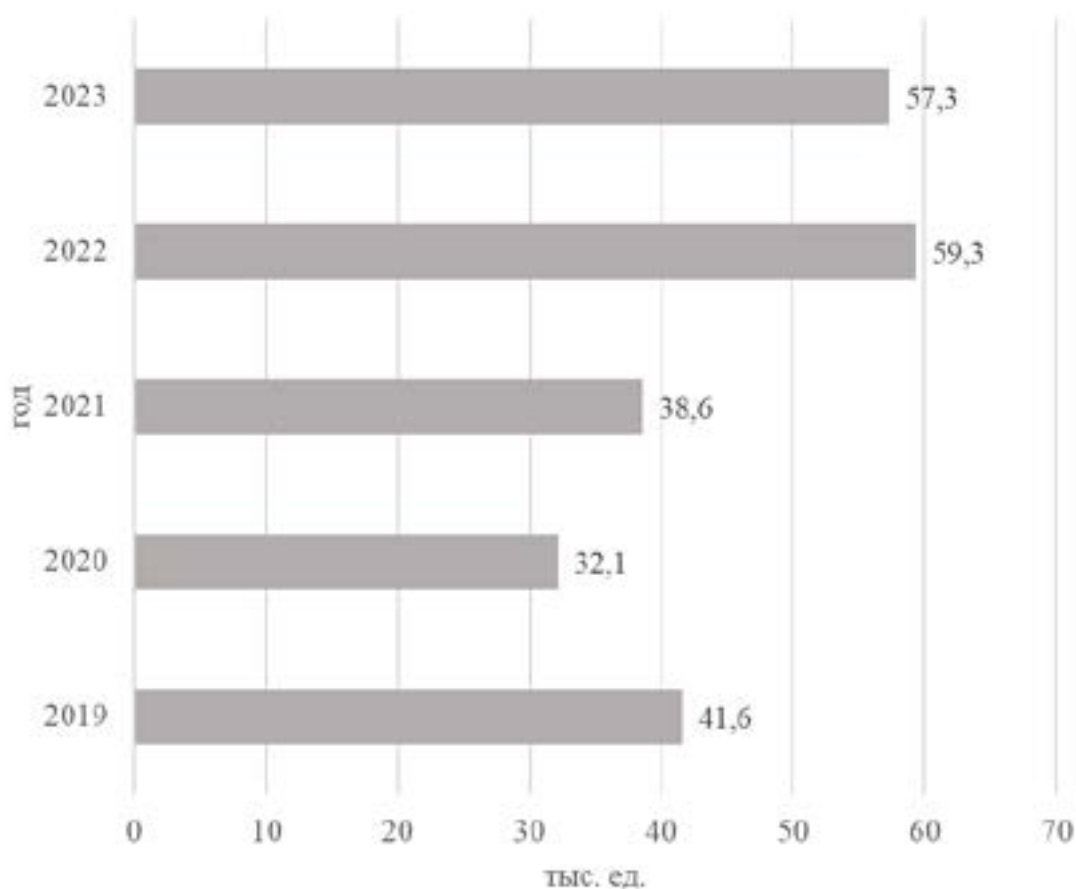


Рис. 1. Количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела за 2019–2023 гг.

Источник: составлено по данным [15].

Комплексный подход, основанный на совместном применении субъективных и объективных методов оценки, рассматривает страховую услугу как единое целое, учитывая ресурсную, процессную и результирующую составляющие, он позволяет оценить качество услуги на всех этапах, от планирования до достижения результата. Совмещение субъективной оценки, отражающей личный опыт клиентов, и объективной оценки, основанной на фактических данных о деятельности компании, является эффективным подходом в аспекте определения направления повышения качеством услуг в страховом

секторе. Примером такого подхода является рейтинг страховых компаний, составляемый журналом «Финуслуги», который включает различные аспекты деятельности страховщиков: экспертный, народный, лояльности, судебный и финансовый [18].

С. М. Степанова, И. А. Смирнова и Н. П. Широкова предложили методику оценки качества страховых услуг, основанную на экспертной оценке [8]. Ее применение позволяет объективно оценить уровень качества предоставляемых услуг на основе ряда ключевых характеристик (табл.3) с итоговым определением интегрального показателя.

Таблица 3

Критерии оценки качества страховых услуг по методике С. М. Степановой, И. А. Смирновой и Н. П. Широковой

№	Название показателя	Объект оценки
K1	Оптимальность соотношения цена-качество	Аналогичные предложения на рынке в разрезе цены, уровня сервиса, скорости обработки заявок
K2	Имидж и репутация страховщика	Отзывы клиентов, рейтинги в СМИ, участие в общественных мероприятиях
K3	Финансовое положение и рейтинг страховой компании	Рейтинг страховой компании, публичная отчетность, размер уставного капитала
K4	Компетентность и профессионализм персонала	Опыт работы сотрудников, наличие сертификатов и лицензий, скорость решения проблем клиентов
K5	Доброжелательность и культура обслуживания	Оперативность ответов на вопросы, скорость обработки заявок, атмосфера в офисе
K6	Менеджмент качества добросовестного выполнения обязательств	Скорость выплат по страховым случаям, прозрачность условий страхования, решение спорных ситуаций
K7	Полнота предоставленной информации и ее достоверность, условия страхования	Ясность и доступность условий страхования, полнота информации о компании, простота оформления документации
K8	Местонахождение страховой компании и возможность получения полного пакета услуг	Расположение офиса, наличие онлайн-сервисов, комплексный пакет страховых продуктов

Источники: составлено по данным [8, с. 24].

Интегральный показатель качества рассчитывается с учетом весомости каждого из единичных показателей:

$$Q = \sum_{i=1}^n \left(\frac{k_i}{k_{iMAX}} \right) \cdot d_i \quad (1)$$

где n – количество единичных показателей; d_i – весомость i-го показателя; k_i – значение i-го показателя; k_{iMAX} – максимальное значение i-го показателя.

Авторы методики предлагают сравнивать полученные значения интегрального показателя с установленными интервалами и далее классифицировать качество услуг по уровням от высокого и умеренно высокого до низкого [8, с.25].

Значения единичных показателей и их значимость могут изменяться со временем, что отражает изменения в восприятии и приоритетах клиентов.

Преимущества данной методики:

- комплексный подход, учитывающий несколько факторов;
- возможность количественной оценки качества (квалиметрия);

– простота в использовании и интерпретации;

– возможность отслеживания динамики качества во времени.

Недостатки методики:

- субъективность в определении весовых коэффициентов;
- не учитывает индивидуальные потребности клиентов;
- не позволяет оценить качество отдельных видов страховых услуг.

Стоит отметить, что качество обслуживания клиентов некоторые исследователи предлагают рассматривать как самостоятельный объект оценки, несмотря на то, что в число оценочных критериев включают и стоимость страховой защиты, и количество дополнительных услуг, и ассортимент страховых продуктов [19] – они, по нашему мнению, все-таки не вписываются в концепт «обслуживание», а вот на такие показатели, как «положительные отзывы страхователей о страховой компании», «жалобы клиентов», «замечания и взыскания проверяющих органов», «количество филиалов

и представительств» [19, с.14], вполне стоит обратить внимание.

Выводы

Качество страховых услуг является одним из ключевых факторов конкурентоспособности страховых компаний. Страховые услуги нестандартны, разнообразны, их качество зависит не только от страховщика, но и от того, кто их презентует на страховом рынке, от времени и места предоставления, а также компетентности субъектов страховой инфраструктуры. При оценке качества страховых услуг исполнитель имеет дело со сложными взаимосвязями потребительских свойств, клиентских отношений и обеспечительных функций, поэтому оценка может быть как объективной, так и субъективной. Субъективные методы оценки основываются

на восприятии клиентов и экспертном мнении. Одним из ключевых инструментов субъективной оценки является модель SERVQUAL, позволяющая анализировать разрывы между ожиданиями клиентов и их восприятием полученных услуг. Примером комплексного подхода, дающего возможность объективно оценить уровень качества предоставляемых услуг на основе ряда ключевых показателей, является методика, предложенная С. М. Степановой, И. А. Смирновой и Н. П. Широковой. Несмотря на комплексность и детализированность, она также имеет свои ограничения, связанные с субъективностью в определении весовых коэффициентов и сложностью учета всех факторов, влияющих на качество услуг. Отмеченное предопределяет необходимость дальнейшего исследовательского поиска в рамках заявленной темы.

Библиографический список

1. Полякова Н.В., Поляков В.В., Баранова Ю.О. Критерии качества юридических услуг, предоставляемых гражданам // Известия Байкальского государственного университета. 2017. Т. 27, № 4. С. 468-477. DOI: 10.17150/2500-2759.2017.27(4).468-477.
2. Носырева И.Г., Белобородова Н.А. Оценка качества государственных услуг в области занятости населения в условиях карантинных ограничений // Известия Байкальского государственного университета. 2022. Т. 32, № 2. С. 366-375. DOI: 10.17150/2500-2759.2022.32(2).366-375.
3. Седых О.Г., Тарабан О.В. Подходы к оценке качества государственных услуг: отечественный и зарубежный опыт // Baikal Research Journal. 2022. Т. 13, № 4. DOI: 10.17150/2411-6262.2022.13(4).15.
4. Степанова М.Н. Исходные условия формирования страховой защиты как основа построения концепции страхования частных домохозяйств // Baikal Research Journal. 2023. Т. 14, № 4. С. 1386-1395. DOI: 10.17150/2411-6262.2023.14(4).1386-1395.
5. Порядина И.В. Конкурентоспособность страхового продукта в современных экономических условиях // Инновационное развитие экономики. 2022. № 1–2 (67–68). С. 294-303.
6. Шебзухова Д.К. Проблемы управления и надзора за качеством страховых продуктов // Фундаментальные исследования. 2013. № 4–1. С. 229-232.
7. Меркулова В.В. Формирование организационно-экономического механизма управления качеством страховых услуг: дис. ... канд. экон. наук. Санкт-Петербург, 2011. 160 с.
8. Степанова С.М., Смирнова И.А., Широкова Н.П. Оценка качества страховых услуг регионального рынка // Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение. 2022. № 1 (69). С. 20-26.
9. Харин И.В. Факторы, стимулирующие качество страховых услуг // Материалы VI Междунар. студ. науч. конф. «Студенческий научный форум». [Электронный ресурс]. URL: <https://files.scienceforum.ru/pdf/2014/2086.pdf> (дата обращения: 05.10.2024).
10. Нарезнева О.В. Развитие методики анализа качества и конкурентоспособности страховых услуг // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. 2010. № 3. С. 196-202.
11. BeŃe C. Service quality in insurance companies // The Annals of the University of Oradea. Economic Sciences V XXX, 1st Issue. 2021. P. 171-176.
12. Меркулова В.В. Система оценки качества услуг как фактор повышения эффективности страховой деятельности // Петербургский экономический журнал. 2013. № 2. С. 29-34.
13. Пашкова Е.Н., Ваганова О. К вопросу о доступности страховых услуг // Экономико-управленческий конгресс: сборник статей по материалам Международного научно-практического мероприятия НИУ «БелГУ», 10–11 ноября 2022 года. Белгород: БелГУ, 2022. С. 253-258.
14. Пашкова Е.Н., Трунова М.С. Финансовая доступность страховых услуг в современных условиях // Вектор экономики. 2020. № 5 (47). С. 70-75.

15. Защита прав потребителей финансовых услуг. [Электронный ресурс]. URL: <https://cbr.ru/statistics/protection/> (дата обращения: 03.10.2024).

16. Методика расчета индикатора для формирования рейтинга страховых организаций по относительному количеству жалоб потребителей финансовых услуг. [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/insurance/ranking_insurance/ (дата обращения: 23.09.2024).

17. Балтаева А.Ш., Капитанов А.В. Управление затратами на качество оказания страховых услуг // Техническое регулирование в едином экономическом пространстве: сборник статей VI Всеросс. науч.-практ. конф. с междунар. участием, Екатеринбург, 23 мая 2019 г. Екатеринбург: Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2019. С. 104-111.

18. Рейтинги страховых компаний // Журнал «Финуслуги». [Электронный ресурс]. URL: https://finuslugi.ru/strahovanie_reitingi (дата обращения: 04.10.2024).

19. Карпова М.В. Система показателей оценки качества страхового обслуживания в российских страховых организациях // Известия Иркутской государственной экономической академии. 2006. № 5. С. 13-16.