

Федорова О. Б., канд. экон. наук, доцент кафедры Экономики товарных рынков Тюменского государственного нефтегазового университета, fob2006@yandex.ru

Чижевская Е. Л., канд. экон. наук, доцент, руководитель Центра бизнес-образования Тюменского государственного нефтегазового университета, chizel76@yandex.ru

ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ НА РЕГИОНАЛЬНОМ РЫНКЕ

Рассматриваются теоретико-методические положения по оценке конкурентоспособности системы обслуживания клиентов при выплате страховых возмещений, представлены показатели оценки конкурентоспособности системы урегулирования убытков в страховой компании. На основе методов экспертных оценок определены оценочные шкалы указанных показателей. В формализованном виде представлен интегральный показатель конкурентоспособности функционирования системы. На основе разработанной методики проведена оценка конкурентоспособности системы урегулирования убытков одной из отечественных страховых компаний, функционирующих на региональном рынке страховых услуг Тюменской области.

Ключевые слова: страхование, урегулирование убытков, страховой продукт, конкурентоспособность страхования, конкурентоспособность, страхователь.

Введение

В настоящее время рынок страховых услуг находится на стадии ускорения роста. Развитие получают различные отрасли страхования, увеличивается спектр предлагаемых видов страхования и разнообразие страховых условий. Ежегодно имеет место рост числа страховых компаний, предлагающих стандартные и специфические страховые продукты, а также перечень дополнительных сервисных услуг, оказываемых при наступлении страховых случаев. При этом условия страхования дифференцированы у разных компаний, имеют отличительные особенности, несмотря на существование общих базовых принципов и правил предоставления страховых

услуг, в том числе регламентированных законодательно.

Залогом успеха в деятельности страховой компании является реализация клиентоориентированного подхода при продаже страховых продуктов. Это возможно за счет разработки индивидуальных, персонализированных продуктов и услуг посредством повышения лояльности клиента к компании через выстраивание длительных устойчивых взаимоотношений с клиентом, опираясь на изучение его интересов и потребностей в сфере страхования. Необходимо четкое понимание и видение запросов существующих и потенциальных клиентов для формирования эффективного, конкурентоспособного портфеля страховых продуктов и услуг. В современных условиях острого дефицита

времени и высококонкурентного страхового рынка особенно важным становится оказание качественных услуг в короткие сроки.

Алгоритм оценки

Страховщики и страхователи сталкиваются с серьезными проблемами выстраивания взаимодействия сторон при урегулировании убытков в случае наступления страховых событий. При этом можно отметить, что система урегулирования убытков в каждой компании собственная.

Одна из проблем, с которой сталкиваются страховые компании, связана с тем, что клиент зачастую не относится с должной серьезностью к процедуре страхования и выбору страховых продуктов, что происходит по ряду следующих причин:

- неграмотность в сфере страхования, незнание основных процедур и особенностей страховых планов и условий;
- нежелание получить дополнительные гарантии через дополнительные виды страховок при обязательном страховании;
- восприятие страхования как необходимой формальной процедуры, связанной с уплатой страховых взносов и получением полиса (при обязательном страховании, например ОСАГО);
- желание сэкономить на страховой премии.

Все это впоследствии при наступлении страховых событий и необходимости урегулирования понесенных убытков приводит к неудовлетворенности клиента и последующей смене страховщика. В этой связи существующая в страховой компании система урегулирования убытков может стать решающим фактором ее конкурентоспособности в удержании своего клиента и выстраивании дальнейших взаимоотношений с ним в будущем.

Выделим ряд моментов, мешающих большинству страховых организаций проводить процедуру урегулирования убытков с максимальной эффективностью:

- определенная часть процедур до сих пор производится вручную, что значительно увеличивает временной промежуток от подачи страхователем заявления о возмещении ущерба до получения им решения, а также число ошибок;
- недостаточная автоматизация основных процедур при урегулировании убытков, слабый контроль;
- отсутствие возможностей технической поддержки при наплыве клиентов;
- высокая доля страхового мошенничества страхователей (фиктивные страховые случаи);
- отсутствие онлайн-режима работы и отчетности с партнерами.

Показатели и методы оценки

Процесс урегулирования убытков в страховой компании сложен, состоит из нескольких этапов. В этой связи целесообразно рассмотреть показатели оценки конкурентоспособности системы урегулирования убытков поэтапно (табл. 1).

При этом все этапы объединяет наиболее весомый с позиций конкурентоспособности показатель — степень удовлетворенности потребителя услуги. Для оценки общих показателей системы урегулирования убытков возможно использование методов, представленных в табл. 2.

Для оценки степени удовлетворенности клиентов обслуживанием при выплате страховых возмещений наиболее оптимален вариант анализа отзывов на официальных сайтах компании, так как данный прием в настоящее время наиболее актуален. Это объясняется тем, что при использовании интернет-ресурсов затрачивается наименьшее количество времени для сбора необходимых данных и их анализа, нежели при проведении анкетирования или опроса по телефону. Также использование указанного приема является менее ресурсоемким по сравнению с проведением анкетирования.

Таблица 1

Показатели и методы оценки системы урегулирования убытков

Этап процесса урегулирования убытка	Показатели
Уведомление о наступлении страхового события	1. Количество бумажных документов. 2. Время обработки заявки. 3. Доля ручных операций
Предоставление страхователем необходимых документов	1. Количество бумажных документов. 2. Время проверки документов. 3. Доля страховых мошенничеств
Оценка причиненного ущерба	1. Достоверность данных, на основе которых принимается решение. 2. Время оценки
Предоставление результатов экспертизы ущерба	1. Время предоставления результатов
Решение о выплате	1. Оперативность доступа сотрудников к необходимым данным. 2. Время согласования

Анализ отзывов на сайте компании целесообразно проводить согласно алгоритму, представленному в табл. 3. При этом в подразделениях страховой компании должна быть размещена широко доступная инфор-

мация о возможности клиентов оставить свой отзыв на сайте, также об этом могут информировать страховые агенты. Можно ввести понижающие корректировки к размеру страхового взноса при наличии под-

Таблица 2

Показатели и методы оценки эффективности функционирования системы урегулирования убытков

Показатель	Метод оценки	Описание метода
Уровень удовлетворенности клиентов	Экспертные оценки (бальный метод)	Анализ отзывов на сайте компании
Коэффициент рациональности документооборота	Регистрация. Аналитический (коэффициентный)	Составление сводного отчета специалистом
Коэффициент возобновленных полисов	Опытно-статистический	Анализ базы данных системы АРМ Страховщика
Общее время операций процесса урегулирования	Регистрация. Построение шкал	Фактический учет времени от заявки об убытке до вынесения решения о выплате (отказе)
Коэффициент ошибок	Регистрация. Систематизация. Экспертный анализ	Учет ошибок автоматизированной системой рабочего места страховщика (при наличии данной системы), контроль ошибок на протяжении всего периода «дела»
Рейтинг страховой компании	Ранжирование	Экспертная оценка конкурентоспособности, сопоставление с аналогичными страховыми компаниями, сравнение с отечественным и зарубежным опытом

Таблица 3

Алгоритм оценки уровня удовлетворенности клиентов

Название этапа	Описание этапа
Определение цели анализа	Формулируется конечная цель анализа
Определение критериев оценки отзывов	Определяются группы показателей или критериев, по которым будут оценены отзывы (например, положительный или отрицательный)
Определение шкалы оценки	Формируется бальная шкала, по которой будет сделан вывод о степени удовлетворенности клиентов (например, низкий, средний, высокий уровень)
Подсчет и группировка отзывов	Подсчитывается количество положительных и отрицательных отзывов в группе, определяется коэффициент удовлетворенности (формула (1)) и оценивается по шкале
Вывод о степени удовлетворенности	Подводятся итоги оценки отзывов и определяется уровень удовлетворенности клиентов по шкале (рис. 1)

тверждения оставленного на сайте отзыва (любого — положительного или отрицательного), для чего необходимо предусмотреть регистрацию номера страхового полиса для получения возможности формирования отзыва о работе компании.

Методическое обеспечение процедуры оценки

Коэффициент удовлетворенности клиентов рассчитывается по следующей формуле (1):

$$k_{уд} = \frac{O_{п}}{O}, \quad (1)$$

где $k_{уд}$ — коэффициент удовлетворенности клиентов;

$O_{п}$ — количество положительных отзывов;

O — общее количество анализируемых отзывов.

Для того чтобы сделать вывод о степени удовлетворенности, коэффициент оценивается по шкале (рис. 1).

Для оценки рациональности оптимизации документооборота следует провести следующий этап анализа, который заключается в определении количества обрабатываемых документов в исследуемой организации

и времени, которое затрачивается на обработку каждого документа в ответственном подразделении на этапах рассмотрения вопроса о производстве выплаты.

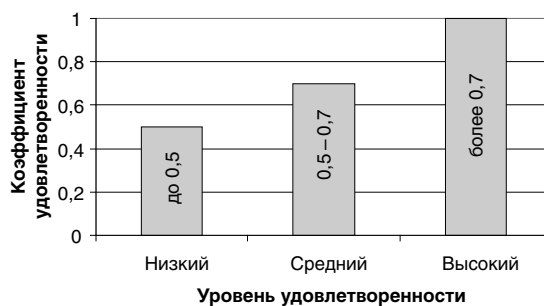


Рис. 1. Предлагаемая шкала для определения уровня удовлетворенности

Анализ документооборота организации проводится следующим образом:

1. Каждый сотрудник организации в течение недели должен вносить в специально разработанную таблицу данные о документах, с которыми он работал, и о времени, потраченном на работу, а также о времени, потраченном в целях ожидания ответа на запросы в смежные подразделения.

2. Далее оценивается необходимость и правильность работы каждого сотрудника с документацией.

В результате должен быть получен список документов, использующихся в организации, и список сотрудников, использующих при выполнении служебных обязанностей каждый конкретный документ с указанием времени, затраченного на работу, времени, необходимого для получения ответа на запросы у смежных подразделений. Полученные результаты сводятся в отчетную табл. 4.

Далее подсчитывается коэффициент рациональности документооборота по формуле

$$k_{\text{докум}} = \frac{t_{\text{докум}}}{t_{\text{общ}}},$$

где $k_{\text{докум}}$ — коэффициент рациональности документооборота;

$t_{\text{докум}}$ — общее время обработки документов (суммируется время обработки на каждом этапе процесса урегулирования);

$t_{\text{общ}}$ — общее время рассмотрения дела (с момента подачи заявления страхователем до принятия решения о выплате страхового возмещения).

С помощью найденного коэффициента можно определить уровень рациональности документооборота (рис. 2).

Следующий определяемый показатель — коэффициент возобновленных («убыточных» для клиента) полисов можно подсчитать, опираясь на данные АРМ Страховщика, так как при введении полиса в электронную

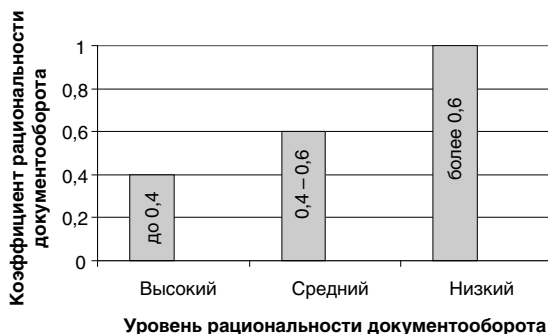


Рис. 2. Шкала определения уровня рациональности документооборота

базу данных указывается, первоначальный ли это или возобновленный вводимый договор, а также наличие по полису убытков. При этом полис будет определяться как «убыточный» для клиента при превышении размера страховой премии над страховым возмещением при наступлении страхового события.

После подсчета возобновленных договоров необходимо рассчитать коэффициент возобновленных «убыточных» полисов по формуле

$$k_{\text{воз.уб.}} = \frac{\Pi_{\text{уб.воз.}}}{\Pi_{\text{уб.}}},$$

где $k_{\text{воз.уб.}}$ — коэффициент возобновления «убыточных» полисов;

$\Pi_{\text{уб.воз.}}$ — количество возобновленных «убыточных» полисов;

$\Pi_{\text{уб.}}$ — общее количество «убыточных» полисов за исследуемый период.

Таблица 4

Форма отчетной таблицы работника по документообороту

ФИО				
№ п/п	Наименование документа	Количество поступающих документов	Скорость получения ответа на запросы в смежные подразделения	Общее время обработки документа, ч
1				
...				
n				
Итого				

Для определения уровня возобновления убыточных полисов используется шкала, предложенная на рис. 3.

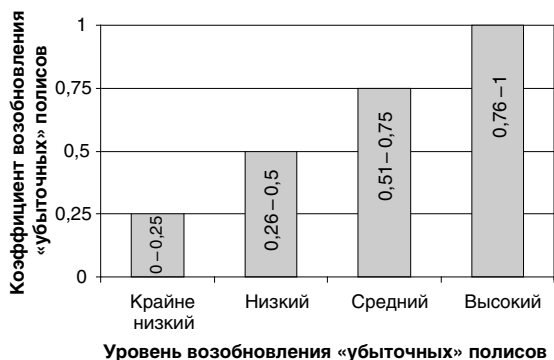


Рис. 3. Шкала для определения уровня возобновления «убыточных» полисов

Также для наглядности можно определить уровень возобновления безубыточных договоров по формуле

$$k_{\text{воз.безуб.}} = \frac{П_{\text{безуб.воз.}}}{П_{\text{безуб.}}},$$

где $k_{\text{воз.безуб.}}$ — коэффициент возобновления безубыточных полисов;

$П_{\text{безуб.воз.}}$ — количество возобновленных безубыточных полисов;

$П_{\text{безуб.}}$ — общее количество безубыточных полисов за исследуемый период.

С целью определения общего времени операций всего процесса урегулирования можно обратиться к архиву. С этой целью необходимо ознакомиться с заданным количеством дел (обеспечивающим репрезентативность выборки) и проследить время от подачи застрахованным заявления до закрытия дела, затем установить среднее количество времени путем нахождения среднеарифметической величины. Оце-

нить данную величину можно также по шкале (рис. 4).

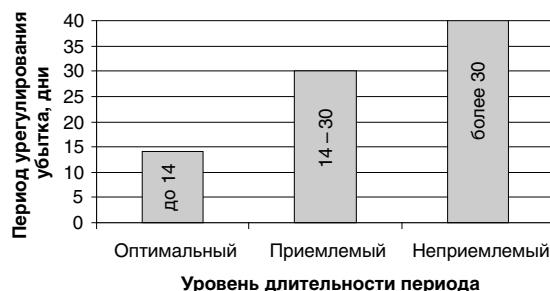


Рис. 4. Оценка длительности периода урегулирования убытка

Уровень количества ошибок в существующем процессе урегулирования убытков можно оценить при помощи учета ошибок в системе рабочего места страховщика (при наличии такой системы), проконтролировать наличие ошибок на протяжении всего периода урегулирования убытка посредством анализа ряда дел за выбранный период. После получения данных о количестве ошибок (полученных любым из вышеуказанных способов) уровень количества ошибок может быть рассчитан с помощью формулы

$$K_{\text{ош.}} = \frac{O}{П},$$

где $K_{\text{ош.}}$ — количество ошибок, приходящихся на одно дело;

O — количество ошибок;

$П$ — количество исследуемых полисов.

Далее уровень ошибок можно оценить по шкале, представленной в табл. 5.

Рейтинг системы урегулирования убытков исследуемой страховой компании можно составить с помощью интернет-ресурса, например, опрос в социальных сетях, который по-

Таблица 5

Шкала оценки уровня количества ошибок

Значение показателя	до 0,3	0,3–0,4	0,4–0,8	более 0,8
Уровень показателя	низкий	допустимый	высокий	недопустимый

зволяет оценить мнение наибольшего числа респондентов. В любой выбранной сети создается опрос в виде, отраженном на рис. 5.

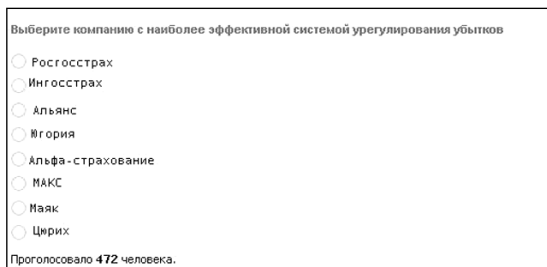


Рис. 5. Скриншот опроса в социальной сети (пример)

При этом важно заметить, что сравнение должно осуществляться в разрезе страховых компаний, функционирующем на одном региональном рынке в целях обеспечения сопоставимости получаемых рейтинговых оценок.

После определения вышеназванных показателей возможно оценить конкурентоспособность существующей системы урегулирования убытков с помощью метода балльных оценок (табл. 6).

Далее необходимо проранжировать показатели по важности и присвоить им соответствующий уровень значимости (табл. 7).

Проведенные выше процедуры оценки каждого из показателей позволяют сделать вывод о конкурентоспособности функционирования существующей системы урегулирования убытков с помощью расчета интегрального показателя конкурентоспособности:

$$Kc = \sum_{i=1}^6 k_i \times W_i,$$

где Kc — интегральная конкурентоспособность функционирования системы урегулирования убытков;

W_i — значимость показателя;

k_i — балльная оценка соответствующего показателя.

Для того чтобы сделать вывод о конкурентоспособности, необходимо определить коэффициент конкурентоспособности

функционирования системы урегулирования убытков по формуле

$$k_{эф} = \frac{Kc}{Kc_{max}},$$

где $k_{эф}$ — коэффициент конкурентоспособности функционирования системы урегулирования убытков страховой компании;

Kc — интегральная конкурентоспособность функционирования системы урегулирования убытков;

Kc_{max} — максимальное значение конкурентоспособности функционирования системы урегулирования убытков (3,35).

Система может быть определена как конкурентоспособная, если значение коэффициента конкурентоспособности функционирования системы урегулирования убытков страховой компании $\geq 0,7$.

Апробация методических положений

В рамках настоящего исследования проведена апробация представленных методических положений на примере филиалов страховой компании, функционирующей на Тюменском региональном рынке страховых услуг. Процесс оценки конкурентоспособности начат с определения уровня удовлетворенности клиентов. Для этого проанализированы данные интернет-ресурса (на сайте компании), всего изучено 98 отзывов, 10 из которых положительные, а остальные — отрицательные, следовательно, коэффициент удовлетворенности клиентов составил 0,1, что говорит о низком уровне удовлетворенности клиентов.

Для оценки рациональности документооборота работниками центра урегулирования убытков рассматриваемого филиала страховой компании составлены отчетные таблицы, анализ которых позволил рассчитать значение коэффициента рациональности документооборота — 0,66. Значение

Таблица 6

Оценка показателей бальным методом

Показатель	Результат оценки показателя	Количество баллов
Уровень удовлетворенности клиентов	Низкий	1
	Средний	2
	Высокий	3
Уровень рациональности документооборота	Низкий	1
	Средний	2
	Высокий	3
Коэффициент возобновленных «убыточных» полисов	Крайне низкий	1
	Низкий	2
	Средний	3
	Высокий	4
Общее время операций всего процесса урегулирования	Оптимально	3
	Приемлемо	2
	Неприемлемо	1
Уровень количества ошибок	Низкий	4
	Допустимый	3
	Высокий	2
	Недопустимый	1
Рейтинг страховой компании	Место 1	8
	Место 2	7
	Место 3	6
	Место 4	5
	Место 5	4
	Место 6	3
	Место 7	2
	Место 8	1

свидетельствует о низком уровне рациональности документооборота в компании.

Коэффициент возобновленных «убыточных» полисов рассчитан на основе показателей базы данных АРМ Страховщика. Было проанализировано 183 «убыточных» полиса. Значение коэффициента составило

0,06. Согласно шкале определения уровня возобновления «убыточных» полисов (рис. 3) можно сделать вывод о том, что уровень возобновления в филиалах исследуемой страховой компании крайне низкий.

Для сравнения также определен коэффициент возобновления безубыточных по-

Таблица 7

Коэффициент значимости каждого из показателей

Показатель	Значимость показателя
Уровень удовлетворенности клиентов	0,3
Общее время операций всего процесса урегулирования	0,2
Коэффициент возобновленных «убыточных» полисов	0,2
Уровень количества ошибок	0,15
Уровень рациональности документооборота	0,1
Рейтинг страховой компании	0,05

лисов, его значение составило 0,6 (в 10 раз больше коэффициента возобновления «убыточных» полисов). Следовательно, от дальнейшего сотрудничества с компанией отказывается категория клиентов, столкнувшаяся с существующей системой урегулирования убытков.

При подсчете общего времени всех этапов процесса урегулирования убытков рассмотрено 86 дел. Путем подсчета среднего арифметического определен средний период от подачи страхователем заявления об убытке до принятия решения о выплате страхового возмещения, который составил 31 день. Оценивая данный показатель по соответствующей шкале (рис. 4), можно говорить о том, что такой срок является неприемлемым.

Количество ошибок в процессе урегулирования убытков в филиалах определено путем анализа 86 дел, в ходе которого выявлено 35 ошибок. Соответственно, коэффициент ошибок в исследуемой системе имеет значение 0,41, что характеризует его уровень как близкий к высокому.

Также для определения уровня в рейтинге страховых компаний проведен опрос в социальной сети, в котором приняли участие 472 чел. Для оценки конкурентоспособности функционирования систем урегулирования убытков для выбора определено 8 страховых компаний, представляющих страховые продукты на тюменском рынке страховых услуг. Респондент должен был субъективно оценить конкурентоспо-

собность систем урегулирования убытков и выбрать одну из предложенных страховых компаний с наиболее эффективной системой урегулирования убытков. Опрос показал, что система урегулирования убытков в филиалах исследуемой компании в Тюменской области занимает в данном рейтинге лишь 6 место.

В целях формирования интегрального показателя конкурентоспособности системы урегулирования убытков все показатели сведены в табл. 8 (с бальными оценками).

Рассчитанный на основе интегрального показателя коэффициент конкурентоспособности функционирования системы урегулирования убытков составляет 0,37, что существенно ниже оптимального значения 0,7. Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что система урегулирования убытков в рассматриваемом филиале страховой компании, функционирующей на региональном рынке страховых услуг Тюменской области, является неэффективной, проигрывает в сравнении с системами урегулирования убытков отраслевых конкурентов и требует совершенствования.

Заключение

Использование представленного алгоритма оценки конкурентоспособности функционирования системы урегулирования убытков позволит в конечном итоге обеспечить корректность оценки конкурентоспо-

Таблица 8

Оценка показателей системы урегулирования убытков

Показатель	Значимость показателя	Количество баллов	Бальная оценка с учетом значимости
Уровень удовлетворенности клиентов	0,3	1	0,3
Общее время операций всего процесса урегулирования	0,2	1	0,2
Коэффициент возобновленных «убыточных» полисов	0,2	1	0,2
Уровень количества ошибок	0,15	2	0,3
Уровень рациональности документооборота	0,1	1	0,1
Рейтинг страховой компании	0,05	3	0,15
Интегральный показатель эффективности	1,25		

способности страховой компании, определение ее рейтинга на региональном рынке страховых услуг и обосновать перспективные направления развития в целях увеличения притока страхователей.

Список литературы

1. Куропаткина О. С. Особенности определения конкуренции и конкурентоспособности страховых организаций // Современная конкуренция. 2012. № 3.
2. Логинова Н. А. Субъекты конкуренции на страховом рынке // Современная конкуренция. 2010. № 2.
3. Чижевская Е. Л., Федорова О. Б. Возможности обеспечения конкурентоспособности северной территории // Экономика в промышленности. 2012. № 1. С. 144–148.

O. Fedorova, Ph. D (Econ.) associate professor of the chair of Economics of commodity markets of the Institute of Management and Business State budgetary institution of higher education «Tyumen State Oil and Gas University», fob2006@yandex.ru

E. Chizhevskaya, Ph. D (Econ.) associate professor, head of the Center of business education of the Institute of management and business of the Institute of Management and Business State budgetary institution of higher education «Tyumen State Oil and Gas University», chizel76@yandex.ru

SYSTEM EFFECTIVENESS OF SETTLEMENT OF LOSSES AS A FACTOR OF COMPETITIVENESS OF INSURANCE COMPANY IN THE REGIONAL MARKET

This article discusses the theoretical and methodical provisions for assessing the effectiveness of customer service system in paying insurance compensations, presented indicators to assess the effectiveness of the system of settlement of losses in the insurance company. On the basis of expert estimates defined evaluation scale specified indicators. In a formalized the integrated indicator of system performance. On the basis of the developed technique the assessment of system effectiveness of settlement of losses of one of the domestic insurance companies functioning in the regional market of insurance services of the Tyumen region is carried out.

Key words: insurance, settlement of losses, insurance product, efficiency, competitiveness, insurance policyholder.