

### 10.3. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СТРАХОВЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ КОМПЛЕКСНОЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ И ИХ СЕРТИФИКАЦИИ – УВЕРЕННЫЙ ВЫХОД ИЗ ФИНАНСОВОГО КРИЗИСА

Бесфамильная Л.В., к.э.н., профессор кафедры «Управление страховым делом и социальным страхованием» Государственного университета управления, заслуженный стандартизатор СССР; Восконян Л.Р., экономист, ОСаО «Ингосстрах»

На основе краткого анализа страхового рынка на современном этапе предложена концепция повышения социальной и экономической эффективности механизма страхования в Российской Федерации: повышение качества страховых услуг на основе комплексной стандартизации технологии страхования и их сертификации.

На ежегодном форуме «Будущее страхового рынка России» (ноябрь 2010 г.) был проведен опрос руководителей компаний страхового рынка, составляющих 42,4% от совокупной величины страховой и перестраховочной премии в Российской Федерации за 1-е полугодие 2010 г. Интерактивный опрос проводился рейтинговым агентством «Эксперт РА» уже во второй раз [8].

На пороге беспрецедентного роста страхового рынка страховщики сдержанно относятся к своим перспективам, осознавая важность внутренней модернизации. Позитивно оценивая в настоящее время изменение отношения государства к страхованию, страховые компании (СК) осознают свои слабые стороны – низкую надежность и недостаточную капитализацию, низкое качество страховых услуг (СУ). Именно поэтому страховщики постепенно свыкаются с повышением требований к собственной надежности, задумываются об увеличении капитала, повышению качества СУ, ведут методологические работы в рамках подготовки к введению в 2012 г. обязательного страхования особо опасных объектов (ОПО). Их пессимизм относительно будущего страхового рынка после финансового кризиса отражается в том, что почти треть (32%) опрошенных лидеров страхового сообщества считают существенной вероятностью провала введения новых обязательных видов страхования.

Важно отметить, что необходимо развивать страхование ответственности за вред окружающей среде и страхование ущерба в результате наступления опасных природных явлений.

Стратегической целью государственной экологической политики является сохранение естественных природных систем, поддержание их целостности и жизнеобеспечивающих функций для устойчивого развития общества, повышения качества жизни, улучшения здоровья населения и демографической ситуации, обеспечения экологической безопасности страны. То есть государственные интересы в сфере экологии выражаются в обеспечении граждан Российской Федерации благоприятными условиями жизнедеятельности и в рациональном использовании природных ресурсов при реализации функций государства (экономической, социальной, внешнеполитической и др.).

При наличии и проведении обоснованной государственной политики в области экологии, которая должна быть направлена на обеспечение национальных интересов, все экономические механизмы, задействованные в реализации такой политики в комплексе будут являться механизмом реализации защиты национальных интересов в целом.

В этой связи одним из важнейших факторов, оказывающих прямое влияние на повышение качества и эффективности СУ на российском рынке страхования, является эффективная система управления качеством на базе комплексной стандартизации. Реально управлять качеством СУ и повышать их конкурентоспособность на российском и мировом рынках можно, если технология страхования базируется на системе стандартов, охватывающей все стороны и этапы процесса страхования. Актуальность разработки системы добровольных стандартов РФ в области страхования подчеркивается определением понятия «стандартизация», данным в Федеральном законе «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. №183-ФЗ (ст. 2). В соответствии со ст. 2 Закона «О техническом регулировании» под риском понимается вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда. Анализируя данное понятие, можно отметить, что СУ нуждаются в КС, так как страхование является действенным механизмом управления рисками на всех этапах жизненного цикла формирования качества продукции, услуги и эффективным методом предотвращения и минимизации ущерба, наносимого природе, производственному процессу, имущественным интересам хозяйствующих субъектов и населения в результате деятельности российской промышленности и возникновения чрезвычайных ситуаций (ЧС).

Необходимость КС в области страхования не вызывает сомнений, так как СУ как никакие другие нуждаются в доверии со стороны потенциальных страхователей – потребителей СУ. Понятно, что большее доверие вызовет та СК, которая действует в полном соответствии с российским и международным законодательством, с требованиями общественных организаций и обществ потребителей. Такая СК должна использовать понятные и проверенные термины, понятия и условия страхования, регламентируемые в стандартных правилах и технологиях страхования. Стандартные правила должны быть разработаны при активном участии всех субъектов страхового рынка в соответствии с требованиями и принципами КС. При этом в стандартных правилах и технологиях страхования должны быть учтены наилучшие достижения национальной науки и практики страхования, потребности и особенности страхового рынка РФ и международный опыт.

В целях дальнейшего развития страхования Правительство РФ приняло Концепцию развития страхования в РФ (утверждена распоряжением Правительства РФ от 25 сентября 2002 г. №1361-р), в которой сформулирована необходимость «повышения надежности системы страхования посредством установления единых требований и стандартов предоставления СУ, применяемых в международной практике». Кроме этого, декларируется важность использования стандартных положений договоров перестрахования, которые

предполагается разрабатывать и внедрять на страховом рынке РФ. В общеэкономических программах документах российского правительства последовательно утверждается, что развитие рынка СУ должно предполагать тесную интеграцию в мировую экономику. В Стратегии развития страховой деятельности в РФ на период до 2013 г. отмечено, что «страхование, как один из эффективных рыночных механизмов управления рисками, призвано обеспечить стабильное развитие экономики и социальной сферы» [1].

Однако в то же время указывается на тот факт, что невысокий уровень финансовых возможностей страховщиков не позволяет принимать на страхование в полном объеме крупные риски, в том числе и риски ОПО и стихийных бедствий. В результате чего в настоящее время возмещение вреда, причиненного в результате стихийных бедствий, катастроф, пожаров, ядерного воздействия, террористических актов и т.д. в большем объеме осуществляется за счет средств бюджетов разных уровней и фондов Правительства РФ.

В свете событий последних лет Правительство РФ поставило перед страховым сообществом задачу повысить долю участия частных страховых компаний в возмещении вреда в результате указанных выше событий для снижения финансовой нагрузки государственного бюджета.

Достижение поставленных российским правительством целей невозможно без высокого качества СУ отечественных СК и субъектов инфраструктуры страхового рынка, базирующихся на принципах систем международных и национальных стандартов.

Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) в ст. 942 определяет существенные условия договора страхования, которые являются обязательными для СК и страхователей и могут быть стандартизированы. В принципе, данные требования российского законодательства можно интерпретировать как основу для стандартизации договоров и правил страхования. В 2000-2002 гг. в практику российского страхования внедрены 13 типовых (стандартных) правил, разработанные под научным и методическим руководством профессора Коломина Е.В. при участии экспертов Всероссийского союза страховщиков (ВСС). Анализ результатов внедрения данных правил позволил установить первоочередные задачи КС страхования в РФ, среди которых:

- стандартизация основных терминов и понятий в страховании и перестраховании, бухгалтерской отчетности и методов ее анализа;
- условий страхования, сконцентрированных в стандартных правилах страхования;
- условий перестрахования; сбора, обработки и анализа статистических данных для расчета страховых тарифов, технико-экономического обоснования, бизнес-планов развития страховых организаций;
- методик расчета страховых тарифов; методик определения потенциального и фактического вреда жизни и здоровью граждан, имуществу физических и юридических лиц, ущербу окружающей среде в результате страховых случаев; методов идентификации застрахованных объектов;
- методов составления рейтинга страховщиков по критериям надежности и качества страховых услуг;
- основных положений формирования и использования технических страховых резервов и программ предупредительных мероприятий;
- методик расчета страховых резервов по накопительным и рисковому видам страхования и установления их оптимальных размеров;

- порядка организации и проведения конкурса страховых организаций с целью совершенствования механизма выбора экономически эффективных и надежных СК для осуществления различных видов страхования за счет средств госбюджета различных уровней.

КС в области страхования по вышеуказанным направлениям должна развиваться в соответствии с законодательством РФ и международными актами, которые ратифицированы РФ. В настоящее время основой для установления системы стандартов в области страхования являются Закон РФ «О техническом регулировании» и нормативно-методические руководящие документы и инструкции по применению положений данного закона. Кроме того, при разработке системы ГОСТов «Страхование» необходимо руководствоваться требованиями международной системы стандартизации *ISO/IEC* нового поколения, согласно которой могут быть разработаны стандарты на услуги, предоставляемые СК в соответствии с уставными задачами.

При КС в области страхования необходимо четко осознавать, что, организуя этот процесс, не должна ставиться задача зарегулировать страховую деятельность. Внедряя в случае необходимости КС в свою деятельность, СК должен в первую очередь приобрести возможность более качественно и эффективно оказать СУ потенциальному страхователю. Тотальное же использование стандартов не всегда экономически целесообразно, а в ряде случаев невозможно. Понятно, что решение о внедрении системы стандартов в страховой деятельности должно быть экономически целесообразным на основе соизмерения качества СУ и цена. Как показывает международная практика, КС страховых услуг, ориентированная на потребителей, позволяет значительно повысить качество страхования, эффективность надзорных и регулирующих мер за страхованием. Это значительно повысит конкурентоспособность национального страхового продукта, доверие населения к российскому страхованию и положительно отразится на развитии национального страхового рынка при вступлении РФ во Всемирную торговую организацию.

Учитывая результаты первой попытки создания и внедрения стандартных правил по страхованию ответственности за вред, причиненный при эксплуатации ОПО, ВСС совместно с Департаментом страхового надзора (ДСН) своим совместным решением создал в 1998 г. Экспертный совет по методологическим вопросам совершенствования лицензионной деятельности и информационно-аналитического обеспечения страхового надзора (Экспертный совет), которым руководили руководитель ДСН И. Ломакин-Румянцев и президент ВСС И. Юргенс. Под научным руководством Коломина Е.В. рабочая группа, куда входил один из авторов данной статьи, разрабатывала проекты стандартных правил для дальнейшего согласования и утверждения Экспертным советом.

Под руководством ВСС и ДСН Министерства Финансов РФ (Минфин РФ) в период 1998-2000 гг. были внедрены на российском рынке 13 стандартных (типовых) правил страхования, что явилось первым этапом развития работ по разработке КС в страховании. Страховщики РФ с большим энтузиазмом восприняли стандартизацию условий страхования в виде типовых (стандартных) правил и в настоящее время активно внедряют их в свою практическую деятельность. Это объясняется тем, что СК осознали, что качество и конкурентоспособность стандартных правил выше, чем

те, по которым они работали раньше (начиная с 1998 г. до настоящего времени под руководством автора данной работы в качестве ведущего эксперта ВСС по стандартизации было внедрено стандартных технологий в более чем 500 страховых организаций, при этом более 90% в регионах РФ).

Экономическую актуальность разработки и внедрения стандартных правил в практику СК не вызывает сомнений, так как влияние КС в области страхования на экономику страны будет достаточно значительным. Достаточно сказать, что сроки лицензирования СК по стандартным технологиям сократились с 6-9 мес. до 1,5-2 мес. Это эффективно отразилось на качестве работы СК и системы перестрахования (резко сократились затраты на лицензирование, повысилось качество лицензируемого страхового продукта и эффективность перестрахования по стандартным правилам, а также уменьшились потери от упущенной экономической выгоды СК в результате сокращения сроков лицензирования СУ и оперативного освоения страхового рынка).

Для повышения эффективности стандартизации условий страхования по стандартным технологиям необходимо организовать сбор уже начинающихся накапливаться у СК статистических данных и предложений для совершенствования стандартных правил и, возможно, для придания им в ряде случаев статуса национального стандарта.

Но, к сожалению, несмотря на значительные успехи Экспертного совета по развитию стандартизации в области страхования данный Экспертный совет в 2001 г. был упразднен, и с этого момента вместо его работает Методологический совет по совершенствованию методики осуществления страхового надзора, созданного при Минфине РФ. Методологическим советом еще в 2001 г. было предусмотрено рассмотреть представленные различными ассоциациями российских страховщиков и ведущих российских СК правила страхования по 30 видам, которые могли бы в дальнейшем стать базой для их стандартизации. Но, к сожалению, разработанные и внедренные стандартные правила страхования не реализовали основной принцип Экспертного совета: условия страхования по стандартным правилам должны максимально учесть интересы по страховой защите страхователя. Это снизило темпы развития стандартизации правил страхования и внедрения стандартного высококачественного страхового продукта для российских страховщиков, что может губительно отразиться на уровне отечественного рынка, особенно регионального.

Для повышения эффективности КС страхового дела в РФ значительную роль играет проблема присвоения рейтинга надежности российским СК. При этом важно, чтобы отечественные методики сбора, обработки и анализа информации для установления рейтинга СК РФ были интегрированы в международную практику. Также огромное значение имеет учет динамики изменения основных показателей деятельности СК по стандартной международной отчетности как минимум за последние три-пять лет.

В настоящее время на российском страховом рынке национальный рейтинг страховщикам присваивается агентством «Эксперт РА». Однако данная шкала рейтинга никоим образом не интегрирована в международную практику и, как следствие, рейтинг «Эксперт РА» не является объективным показателем финансо-

вой надежности компании. Кроме того, необходимо отметить, что лишь некоторые страховые компании ведут работу по мониторингу финансовой надежности своих партнеров по перестрахованию, разрабатывая при этом собственные стандарты и методики по определению качества и надежности предоставляемых страховых / перестраховочных услуг.

Для инвесторов СК и их клиентов имеет большое значение, что СК прошла тщательное «просвечивание» по стандартным методикам, где учитывается полная и достоверная информация обо всех показателях ее деятельности.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать важный вывод, что российские СК и их страховые сообщества (ассоциации, общественные научные страховые общества, общества страхователей) к настоящему времени имеют достаточно полную нормативную базу для начала активного процесса КС СУ, в том числе разработки отраслевых стандартов и типовых правил страхования как первого этапа создания систем управления качеством и экономической эффективности своей страховой деятельности. Данный вывод автора особенно актуален в свете Закона «О техническом регулировании», в котором в соответствии с п. 4 ст. 14 отмечается, что в состав технических комитетов по стандартизации на паритетных началах и добровольной основе могут включаться представители федеральных органов исполнительной власти, научных организаций, саморегулируемых организаций, общественных объединений предпринимателей и потребителей.

В условиях конкурентной борьбы и приблизительно одинаковых услугах страховщик может выиграть битву за потребителя, обеспечив ему более качественный сервис. В этой связи перед СК РФ встает вопрос управления качеством СУ на основе комплексной стандартизации, базирующейся на требованиях международных стандартов качества ISO 9000 нового поколения. Это позволит российским СК оперативно и эффективно получить международный сертификат качества как систем качества деятельности страховой организации в целом, так и отдельных видов страхования. С этой целью у СК должны соответствовать международным требованиям стандарта качества правила страхования, методики сбора и анализа страховой статистики, методики расчета страховых тарифов, оценка платежеспособности и финансовой устойчивости, квалификация персонала и организационно-управленческая структура СК.

Сертификация качества СУ позволит страховщикам, специализирующимся на конкретных капиталоемких видах страхования (например, страхование морских судов; страхование ответственности судовладельцев и авиаперевозчиков; страхование ответственности за качество, страхование экологических рисков и др.), выйти на мировой рынок страхования морского и другого флота, воздушных судов, ответственности товаропроизводителей, занимающихся международными операциями.

Рассматривая СУ с точки зрения потребителя этих услуг, следует отметить основные факторы, влияющие на эффективность работы СК:

- финансовая надежность;
- уровень качества страховой технологии;
- эффективность инвестиционной политики временно свободных средств страховых резервов;
- гибкость и оперативность управления качеством работы персоналом;

- оптимальная тарифная политика, эффективное использование резервов предупредительных мероприятий по снижению потенциальных страховых рисков, технологичность;
- удобство.

Поэтому важно раскрыть понятие «страховой продукт», который должен включать в себя такие основные параметры:

- объект и предметы страхования;
- перечень страховых рисков и исключений;
- франшиза;
- страховая сумма;
- страховая премия (страховые взносы);
- страховые тарифы;
- дополнительные и сопутствующие услуги;
- технологии продвижения услуги;
- послепродажные услуги; организация системы страховых выплат.

При этом необходимо ставить вопрос о внедрении системы менеджмента качества на всех стадиях жизненного цикла страхового продукта.

Управление качеством страхового продукта на основе КС в совокупности с использованием приемов и методов страхового маркетинга позволит системно подойти к установлению оптимального соотношения «качество страховой услуги – цена услуги для страхователя».

Развитие комплексной стандартизации требует от СК поиска наиболее эффективных и оптимальных решений страхового маркетинга (например, выделение страховых интересов у различных групп населения или предприятий с последующим формированием нацеленных именно на них страховых продуктов), на основе которого строится система стандартов по продвижению нового страхового продукта, а затем и сертификации его качества.

Рассматривая страховые интересы предприятий и граждан, следует определить специфику их деятельности (для физических лиц – жизнедеятельности) с тем, чтобы определить в дальнейшем их потребности в комплексной страховой защите на основе КС.

Развитие и закрепление рыночных отношений в экономике РФ, приватизация государственной собственности и широкомасштабная передача основных фондов в частную и акционерную собственность диктует свои условия хозяйствующим субъектам. Согласно ст. 211 ГК РФ, риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник, что, конечно, вызывает повышенную заинтересованность граждан и хозяйствующих субъектов в качественной страховой защите своих имущественных интересов на основе комплексной стандартизации.

Предприятие, организуя производство на основе заемных средств, несет ответственность за их расходование перед инвестором (кредитором), а в случае размещения акций перед акционерами. По российскому и международному законодательству предприятия отвечают также в случае причинения какого-либо вреда окружающей среде, жизни и здоровью или имуществу граждан, а также юридическим лицам. При этом в случае предприятия – источника повышенной опасности действующее законодательство прямо указывает на необходимость страхования таковых рисков. В случае поставки сырья и (или) комплектующих материалов также возникают свои риски. Понятно, что любое предприятие всегда подстерегает риск воспроизведения его продукции как с нарушением патентного законодательства, так и легального воспроизводства с использова-

нием информации, ставшей известной в ходе патентования объектов промышленной собственности. Страхование руководителей предприятия (организации) от несчастных случаев и болезней, а также их медицинское страхование особенно важны для предпринимательских структур, так как основную нагрузку по развертыванию, поддержанию и развитию предприятия несут двое-трое высших менеджеров, заменить которых за короткое время может быть затруднительно.

Как видно, страховые отношения распространены практически во всех секторах рынка, повышая конкурентоспособность тех, кто привлекает к своему бизнесу средства страховой защиты. Снижение степени риска в ряде случаев является условием продолжения предпринимательской и инновационной деятельности, в которой заинтересовано российское государство. Использование страховых отношений особенно важно в предпринимательской деятельности, когда решение об организации нового дела принимается в условиях недостаточности собственных средств и повышенных рисках.

Таким образом, правильно подобранный пакет страховых рисков и конкретных превентивных мероприятий позволяет минимизировать риск при минимальных финансовых затратах, что в конечном итоге ведет к повышению эффективности инновационных предприятий, отечественного товаропроизводителя и потребителя, развитие которых для российской экономики очень необходимо.

Для оценки рисков и определения экономической целесообразности заключения договора страхования, а также для облегчения переговоров в случае необходимости перестрахования СК может привлечь к предстраховой экспертизе специализированную компанию – страхового сюрвейера, специализирующегося на экспертизе и оценке данных конкретных рисков. Сюрвейер укажет на возможные риски на объекте и предмете предполагаемого страхования, укажет пути их снижения, предложит страховые риски, программу мероприятий по сокращению или предотвращению страховых событий.

Основными предпочтениями в этой области будут следующие: страхование имущества и гражданской ответственности. При страховании имущества физических лиц объектами страхования обычно становятся движимое имущество, включая средства транспорта, личное имущество, средств сельскохозяйственного и иного производства, домашние и сельскохозяйственные животные, иные объекты движимого имущества. При страховании недвижимого имущества объектами страхового договора, как правило, становятся квартиры, включая отделку, дачи, садовые домики, земельные угодья и иные объекты недвижимого имущества.

При страховании объектов интеллектуальной собственности страховыми рисками могут выступать невыдача патента, утеря прав собственности, невыплата авторских вознаграждений и еще ряд специфических рисков, присущих изобретательской и патентно-лицензионной деятельности.

Страхование гражданской ответственности особенно развито в сфере транспорта, что еще более акцентируется введением в РФ обязательного страхования ответственности владельцев автотранспортных средств. Кроме того, может быть застрахована гражданская ответственность нанимателей и собственников жилья, владельцев животных и иные виды гражданской ответственности. В РФ достаточно развито добровольное

медицинское страхование, что не скажешь о страховании ответственности медицинских работников за качество их услуг, о рисковом страховании от несчастных случаев, пенсионном и накопительном страховании и страховании заработка.

Динамичность развития рыночной экономики и законодательства РФ в области защиты прав потребителей, технического регулирования, стандартизации и сертификации требует быстрее развития такого социального и перспективного вида страхования, как страхование гражданской ответственности изготовителя, продавца и исполнителя за качество товаров, работ (услуг) перед потребителями [3, 4].

Экономическая роль данного страхования особенно возрастает в соответствии с принятым в конце 2002 г. Законом «О техническом регулировании», согласно концепции которого отменяются многие виды лицензирования и обязательной сертификации, а контролю и надзору за качеством товаров и услуг со стороны государства будет подлежать лишь их безопасность для жизни населения и окружающей природной среды. Данная безопасность товаров и услуг должна будет подтверждаться товаропроизводителем, продавцом и исполнителем декларацией соответствия. Если смоделировать ситуацию, которая может сложиться в страховании автотранспорта в случае отмены сертификации комплектующих узлов и механизмов, то проблемы могут возникнуть с организацией величины страховых выплат при страховании автотранспорта от ущерба и страховании ответственности авто-владельцев. Это связано с теми обстоятельствами, что до Закона «О техническом регулировании» по сертификату определяется подлинность и качество соответствующих изделий, что в значительной степени влияет на их стоимость, а более активное использование контрафактных изделий, среди которых будут и откровенно некачественные запчасти и комплектующие изделия, конечно, повлияет на аварийность, что в конечном итоге может вызвать повышение страховых тарифов.

Однако можно представить ситуацию, когда качество товаров будет регулироваться рыночными методами, и в том числе страхованием ответственности предпринимателей за качество товаров и услуг. По условиям страхования ответственности за качество, покрываются страховыми гарантиями имущественные интересы изготовителя, продавца, исполнителя, связанные с их ответственностью и обязанностью перед потребителями и иными третьими лицами, вытекающих из законодательства РФ, возместить вред жизни, здоровью или имуществу потребителей и третьих лиц, причиненный недостатками реализованной продукции. В настоящий момент разрабатывается законопроект, в соответствии с которым вводится обязательное страхование ответственности отдельных категорий товаропроизводителей. В случае реализации внедрения данного вида страхования полномасштабный контроль обеспечения качества у страхователей будут осуществляться самими страховщиками или специально уполномоченными ими лицами, и лишь после такой проверки страховщики в пределах страховой суммы будут отвечать за качество товаров, работ и услуг своих страхователей. В этих условиях нужно будет говорить уже об обеспечении качества страховых услуг и надлежащем надзоре за страховщиками, выполняющими важную социальную функцию.

Анализ возможных страховых интересов для различных субъектов хозяйствования показывает их разнообразие и степень сложности в удовлетворении. Кроме этого, сразу же всплывает вопрос не только о формальном содержании услуги, но и о способах ее продвижения на рынке и дальнейшем обслуживании потребителя-страхователя.

Рассматривая страховые услуги с точки зрения потребителя этих услуг – страхователя, следует отметить следующие основные факторы, которыми он будет руководствоваться при выборе страховой компании:

- надежность – СК должна быть способна обеспечить качественно и эффективно выполнение принятых на себя страховых обязательств;
- уровень качества страховой технологии – СК должна иметь конкурентоспособные страховые технологии и оптимальные страховые тарифы;
- экономическая эффективность инвестиционной политики – СК должна эффективно управлять финансовыми ресурсами для преумножения вверенных ей страховых премий и временно свободных средств страховых резервов;
- гибкость и оперативность – СК должна быть способна быстро разрабатывать новые страховые и сопутствующие услуги, отвечающие изменяющимся потребностям страхователей;
- технологичность – СК должна иметь возможность предоставлять страховые услуги везде, где есть потребность на них, а также с применением всех технических средств, использующихся потенциальными страхователями (например, технологии Интернет-страхования);
- удобство – СК должна быть способна предоставить страхователю услуги в удобном для него месте и в удобное для него время и т.д.

Отсюда понятно, что страховой продукт – понятие более сложное, чем непосредственно СУ и включает в себя следующие основные параметры:

- объект и предметы страхования;
- перечень страховых рисков и исключений;
- франшиза;
- страховая сумма;
- страховая премия (страховые взносы);
- страховые тарифы и возможность их корректировки в зависимости от объектов страхования и факторов страхового риска;
- дополнительные и сопутствующие услуги;
- технологии продвижения услуги;
- послепродажные услуги;
- организация системы страховых выплат.

При этом необходимо ставить вопрос о внедрении системы менеджмента качества на всех стадиях жизненного цикла страхового продукта:

- планирование качества СУ – применяется при разработке новых страховых продуктов;
- управление качеством страхового продукта – выполнение всего комплекса мероприятий, направленных на выполнение требований к качеству;
- обеспечение качества страхового продукта – деятельность, направленная в первую очередь на создание уверенности в достижении целей управления качеством с наименьшими затратами;
- повышение качества страхового продукта – деятельность, направленная на увеличение способности страховой организации выполнить требования к повышению качества при неизменной ее цены.

Следует отметить, что многие из этих задач решаются при разработке и внедрении концепции страхового маркетинга в страховой организации, однако имеют и свою специфику. Так, исходя из данных целей и задач по управлению качеством страхового продукта, можно

сформулировать понятие «управление качеством страхового продукта» как деятельность по руководству и управлению страховой организацией применительно к требуемому качеству предоставляемых потребителям страховых и сопутствующих им дополнительных услуг, связанных со страхованием. При этом внедрение данной системы в страховой организации в совокупности с использованием приемов и методов страхового маркетинга позволяет комплексно подойти к решению следующих проблем:

- анализ отечественного и зарубежного страхового рынка и существующих страховых интересов населения и юридических лиц;
- анализ требований потребителей к качеству страховых услуг;
- внедрение технологий, способствующих разработке новых страховых продуктов, эффективных и приемлемых для потребителей;
- уточнение квалификационных требований к специалистам СК в целях обеспечения выполнения мероприятий, предусмотренных при организации системы по управлению качеством;
- установление оптимального уровня качества страхового продукта на основе оценки интегрального показателя качества страхового продукта ( т.е. выбор оптимального варианта системы управления качеством методами установления оптимального соотношения качество страховой услуги и цены услуги для страхователя). Отметим, что при установлении необходимой стоимости страхового продукта (страховой премии) при конкретном уровне его качества учитываются все необходимые затраты страховщика и страхователя.

Управление качеством страхового продукта на основе комплексной стандартизации в совокупности с использованием приемов и методов страхового маркетинга позволяет комплексно подойти к установлению оптимального соотношения: качество СУ / цена услуги для страхователя.

СК, внедрившая у себя комплекс процедур по управлению качеством в целом по компании в отношении каких-либо видов страхования или определенных бизнес-процессов, может обоснованно обратиться к организациям, занимающимся аудитом качества и сертификацией. Помимо большого имиджевого успеха и возможности использования самого сертификата качества в рекламе сертификация качества СУ позволит страховщикам, специализирующимся на некоторых конкретных видах страхования (например, страхование морских судов; страхование ответственности судовладельцев и авиаперевозчиков; страхование ответственности за качество и др.), выйти на мировой рынок страхования морского и другого флота, воздушных судов, ответственности товаропроизводителей, занимающихся международными операциями. Иностранному инвестору с большей вероятностью примет положительное решение, если ему понятен уровень качества услуг, оказываемых страховой компанией, так как понятен ее рыночный потенциал.

Сертификация СУ в зависимости от желания заявителя может осуществляться в различных вариантах и схемах.

1. Сертификация по варианту 1 (комплексная):

- контроль СК соответствия условий страхования лицензионным документам по каждому виду страхования (содержание правил страхования; размеры страховых тарифов по страховым рискам; содержание страхового полиса и договора страхования; структура страхового тарифа и методика его расчета; положения о формировании и использовании страховых резервов; эффектив-

ное использование резерва предупредительных мероприятий для сокращения вероятности страховых событий; планы размещения страховых резервов);

- экспертиза качества СУ по каждому виду на соответствие национальным и международным стандартам;
  - анализ используемой страховой статистики для расчета страховых тарифов и контроль соответствия установленным требованиям с целью подтверждения ее полноты и достоверности;
  - анализ и оценка дополнительных (сопутствующих) услуг для страхователя;
  - экспертиза (оценка) надежности и финансовой устойчивости СК (по специально разработанной экспертами методике, которая комплексно должна учесть динамику изменения размера и структуры собственных средств; анализ и оптимизацию страховых резервов; политику инвестирования свободных средств страховых резервов, в том числе эффективность резервов предупредительных мероприятий; политику перестрахования и сострахования; методы управления рисками страховщика и оптимизации ее тарифной политики, анализ качества плана оздоровления СК при отрицательной или недостаточной марже платежеспособности);
  - экспертиза и анализ маркетинговой политики, сопутствующих дополнительных услуг СК;
  - оценка квалификации и профессионализма работников СК (сертификация кадров [9]);
  - экспертиза системы управления деятельностью СК.
2. Сертификация по варианту 2: п. 1.1-1.4. Сертификации по варианту 1.
3. Сертификация по варианту 3: п. 1.1-1.3. Сертификации по варианту 1.
4. Сертификация по варианту 4: обеспечивает подтверждение соответствия действующим (заявленным) требованиям отдельных объектов сертификации по выбору страховой компании.
5. Сертификация по варианту 5: п. 1.5. Сертификации по варианту 1.
6. Сертификация по варианту 6: обеспечивает подтверждение соответствия действующим требованиям СУ, соответствующих страховых продуктов и деятельности страховщика, связанной с реализацией СУ через Интернет.
- Для развития процесса сертификации СУ в настоящее время сложилось достаточно большое число предпосылок, к которым можно отнести:
- понимание страховщиками необходимости сертификации СУ;
  - имеющийся опыт сертификации СУ в РФ и достаточно широкий – в мире;
  - принятие Закона «О техническом регулировании», предусматривающего возможность добровольной сертификации услуг саморегулирующими организациями;
  - принятие в последнее время новых законов, способствующих социализации страхования (например, обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), ОПО, от экологических рисков, страхование от пожаров), что обостряет конкурентную борьбу и, соответственно, требования к менеджменту качества, что должно подтверждаться в том числе сертификатами.
- В настоящее время существуют проблемы, препятствующие широкому внедрению сертификации СУ. Среди них следует отметить необходимость обеспечения признания сертификатов и самой системы сертификации, что влечет за собой разработку и открытое обсуждение подробных методик сертификации. Нелишним будет напомнить о серьезной кадровой проблеме, в то время как учебная дисциплина «Управление качеством в страховом деле» в настоящее время присутствует в учебном плане только в Государственном университете управления (специализация «Управление страховыми компаниями»).

С этих позиций необходимо разрабатывать систему комплексной стандартизации в страховании и методические рекомендации по разработке и внедрению в РФ системы сертификации СУ как основы обеспечения требуемого качества социально-значимого вида деятельности – страхования для всех субъектов рыночной экономики (населения, предпринимателей и государства).

### Литература

1. Стратегия развития страховой деятельности в РФ на период до 2013 г [Электронный ресурс] : одоб. распоряжением Правительства РФ от 18 нояб. 2008 г. №ВП-П13-689118. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. Бесфамильная Л.В. Российский страховой рынок: есть ли потребность в стандартизации и сертификации [Текст] / Л.В. Бесфамильная, А.А. Цыганов // Стандарты и качество. – 2003. – №1.
3. Бесфамильная Л.В. Страхование ответственности за качество продукции: перспективы развития в России [Текст] / Л.В. Бесфамильная // Стандарты и качество. – 2002. – №8.
4. Бесфамильная Л.В. Повышение качества продукции на основе применения страхового механизма [Текст] / Л.В. Бесфамильная // Стандарты и качество. – 2003. – №2.
5. Бесфамильная Л.В. Методы определения потенциальных экономических потерь при страховании ответственности предпринимателей за качество продукции [Текст] / Л.В. Бесфамильная // Стандарты и качество. – 2003. – №1.
6. Бесфамильная Л.В. Страхование ответственности за качество товаров, работ (услуг) в системе социальной защиты населения [Текст] : монография / Л.В. Бесфамильная. – М. : Изд-во ГУУ, 2005.
7. Восканян Л.Р. Оценка экономического ущерба от катастрофических событий природного и техногенного характера [Текст] / Л.Р. Восканян // Вестник ГУУ. – 2010 – №6.
8. Периодические издания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.allinsurance.ru](http://www.allinsurance.ru), 25.11.10 г.
9. Юргенс И.Ю. и др. О системе сертификации страховщиков [Текст] / И.Ю. Юргенс, Р.В. Юсинов, А.А. Цыганов, Е.И. Васильев // Страховое дело. – 2001. – №11.

### Ключевые слова

Управление качеством страховых услуг; экологическое страхование; стандартизация; сертификация.

*Бесфамильная Лариса Витальевна*

*Восканян Лилит Рафиковна*

### РЕЦЕНЗИЯ

На пороге нового посткризисного этапа развития отечественного рынка страхования страховым компаниям необходимы рычаги для модернизации бизнеса и повышения социально-экономической эффективности. Наряду с традиционными методами повышения надежности и финансовой устойчивости компаний, как-то: увеличение уставного капитала, повышения капитализации, диверсификация портфеля – страховщики должны особое внимание уделить проблеме качества предоставляемых страховых услуг. К сожалению, в настоящее время на российском страховом рынке явно прослеживаются недостатки в данной области, что обусловлено в частности отсутствием разработанных систем стандартов в страховании. Поэтому рассматриваемая в статье проблематика, связанная с повышением качества страховых услуг на основе комплексной стандартизации, безусловно, является актуальной и требует внимания и развития со стороны страхового общества.

По мнению авторов, одним из таких механизмов выхода из финансового кризиса и дальнейшего развития страховых компаний может стать повышение качества страховых услуг на основе комплексной стандартизации и сертификации. Несомненно, комплекс мероприятий для разработки системы стандартов в страховании позволит страховщикам Российской Федерации перейти на новый уровень развития и управления качеством страховых услуг и, как следствие, быть конкурентоспособными на мировом рынке страхования.

*Цыпин И.С., д.э.н., зав. кафедрой «Экономика и управление» Всероссийской государственной налоговой академии Министерства финансов РФ*

## 10.3. INSURANCE SERVICES QUALITY IMPROVEMENT BASED ON THE COMPLEX STANDARDIZATION AND CERTIFICATION – THE WAY OF RECOVERY FROM THE RECESSION

L.V. Besfamilnaya, Professor of the Commercial and Social Insurance Management Department, State University of Management, Candidate of Economic Science, Honored Standardizer of USSR;  
L.R. Voskanyan, Economist, Ingosstrakh Insurance Company

In the Article the author analyzes the insurance market at the present stage and offers the concept to increase the social and economical efficiency of the insurance mechanism and insurance services quality in Russia based on the complex standardization and certification.

### Literature

1. L.V. Besfamilnaya, A.A. Tsyganov. «Russian insurance market: is there a necessity for standardization and certification?» / Standard and Quality – №1, 2003.
2. L.V. Besfamilnaya. «Product liability insurance: prospects in Russia» / Standard and Quality – №8, 2002.
3. L.V. Besfamilnaya. «Product quality improvement through the insurance» / Standard and Quality – №2, 2003.
4. L.V. Besfamilnaya. «Potential economic losses evaluation methods at product liability insurance» / Standard and Quality – №1, 2003.
5. L.V. Besfamilnaya, «Product liability insurance within the scope of the social protection» / monograph, GUU, 2005.
6. The strategy of insurance development in Russia up to 2013<sup>rd</sup> dated 18<sup>th</sup> of November, 2008.
7. L.R. Voskanyan. «The estimation of economic damage caused by natural and technological catastrophes» Vestnik GUU. - №6, 2010

### Keywords

Insurance services quality management; ecological insurance; standardization; certification.