

ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ НАДЕЖНОСТИ И СТАБИЛЬНОСТИ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

Концепция риска стара как мир. Риск всепроникающ: он является сложной неразрешимой и неизбежной частью нашей жизни. Вынужденные признать наличие риска в нашей жизни, мы желаем свести его к минимуму. Задача измерения риска или его оценки, по-видимому, насчитывает столько же лет, сколько подверженность человека риску. В мире бизнеса одной из старейших форм оценки риска является страхование: так, торговцы на протяжении долгих столетий страховали свои товары по причинам всевозможных потерь, например, хищений, кораблекрушений, природных бедствий и т.д. И сегодня многие люди страхуют свои жизни, имущество, а предприятия, фирмы - свое имущество, ответственность.

Страхование возникло как необходимый атрибут защиты человека от непредвиденных и необратимых последствий, возникающих в результате взаимодействий и взаимоотношений человека с окружающей его средой. Мы не можем отрицать того, что история страхования исчисляется веками. И раз мы говорим о нем сегодня, значит и сегодня, и завтра этот вид деятельности будет востребован, ибо все мы прекрасно знаем законы рынка – есть спрос, значит должно быть и предложение, и, соответственно, раз есть предложение, то непременно будет и спрос.

Страхование - универсальный инструмент, созданный человечеством для экономической защиты своих имущественных интересов. Сегодня без него в странах с развитой рыночной экономикой не совершается ни одной коммерческой сделки, не действует практически ни одно предприятие. Страховой полис есть практически у каждого человека. Все более очевидной становится потребность в страховой защите и у нас. Однако практика страхования в нашей стране широкого развития еще не имеет. Причиной тому - бывшая монополия государственного страхования, долгое время являвшегося незначительным дополнением финансовой системы. С развитием рыночных отношений меняется и страховое мышление нашего общества. И все же пока не всем ясно, в чем смысл страхования и зачем оно вообще нужно.

Испокон веков люди стремились оградить себя и свое дело от случайных опасностей. Едва человечество начало обзаводиться имуществом, как тут же возникла тревога за его сохранность. Так появилось страхование - одна из древнейших категорий общественных отношений.

Сегодня страховой наукой уже подробно исследована природа страхования, определены особенности его экономической категории, его функции и роль. Каковы бы ни были научные взгляды на страхование, главное, что оно дает - это возможность получить за счет страховщика относительно большую (по сравнению с размером уплаченного страхового взноса) страховую выплату.

Смысл любого страхования - получение денежной компенсации в случае, если нежелательное событие все-таки наступило. Страхование позволяет поддержать стабильность и устойчивость достигнутого уровня жизни. Как зонт не предотвратит дождя, так и страховой полис не исключит из вашей жизни опасности и риски, но поможет с ними справиться и защитит от их последствий.

Сегодня воспользоваться страховой защитой может каждый. Благодаря накопленным страховым знаниям, обобщению и систематизации информации, застраховать можно практически все: шикарную дачу и огородный домик, автомобиль и небоскреб, жизнь и ответственность за собственную небрежность. Страхование дает гарантии возмещения урона.

Страхование - это не только средство защиты бизнеса, но также одновременно и бизнес, в котором страховщик и страхователь имеют одинаковые интересы: им обоим это взаимовыгодно, чтобы страхового события не произошло.

Кроме того, страховой бизнес - незаменимый инструмент обеспечения социальной стабильности общества. Его, по праву, считают стратегической отраслью экономики. В экономически развитых странах на страхование жизни приходится от 37% до 78% сборов премий страховых компаний и подавляющее большинство заключенных договоров страхования. Резервы по личному страхованию и особенно долгосрочному страхованию жизни являются одним из основных источников внутренних национальных инвестиций.

Если в нашей стране основной государственной идеей является построение общества западного типа с высоким уровнем надежности жизни всех граждан, то неизбежно придется развить идею страхования всех рисков и, особенно, долгосрочных видов страхования (жизни, пенсионные и медицинские). Это выгодно и для финансов государства, поскольку страховые компании, как никакой другой финансовый инструмент, способствуют концентрации капитала, рассредоточенного среди населения.

Сегодня на отечественном рынке работает шестнадцать страховых компаний. Простому обывателю сложно выбрать, кому из них доверить свои риски и при этом не прогадать. Если смотреть с потребительской точки зрения, то при одинаковых условиях стоит выбирать самый дешевый вариант. Однако, страховка – это не вещь и не бытовая техника, которую покупают, сравнивая набор возможностей или дизайн. Страховка – это уверенность в защите при наступлении события, которого хотелось бы избежать. В страховом деле взаимоотношения между страхователем и страховщиком должны строиться на принципе максимальной доверительности. Из пяти основных принципов страхования, принятых за основу в европейской практике, этот принцип всегда стоит первым и считается самым важным (наивысшая степень доверия, имущественный интерес, возмещение убытков, причинно-следственная связь, право требования).

Кого же из страховщиков выбрать, чтобы не волноваться о порядочности компании и не переплачивать за раскрученное имя? Многие считают, что стоит страховаться только в крупных компаниях. Конечно, основным преимуществом крупных компаний является их финансовая устойчивость. Вероятность того, что такая компания разорится, мала. А значит, и выплачивать по страховке не откажется. Правда, отношение к клиенту там не самое внимательное – из-за большой загруженности менеджеры попросту не успевают уделять время всем желающим. Хотя после случая с СК «Камкор», которая в 2004 году была признана банкротом, (в 2007 году эта компания восстановлена на страховом рынке) трудно доверять и крупным компаниям. Надежность той или иной компании можно оценить, зная ее финансовые показатели.

Финансовый анализ страховых компаний КР за 2007 год (в %)

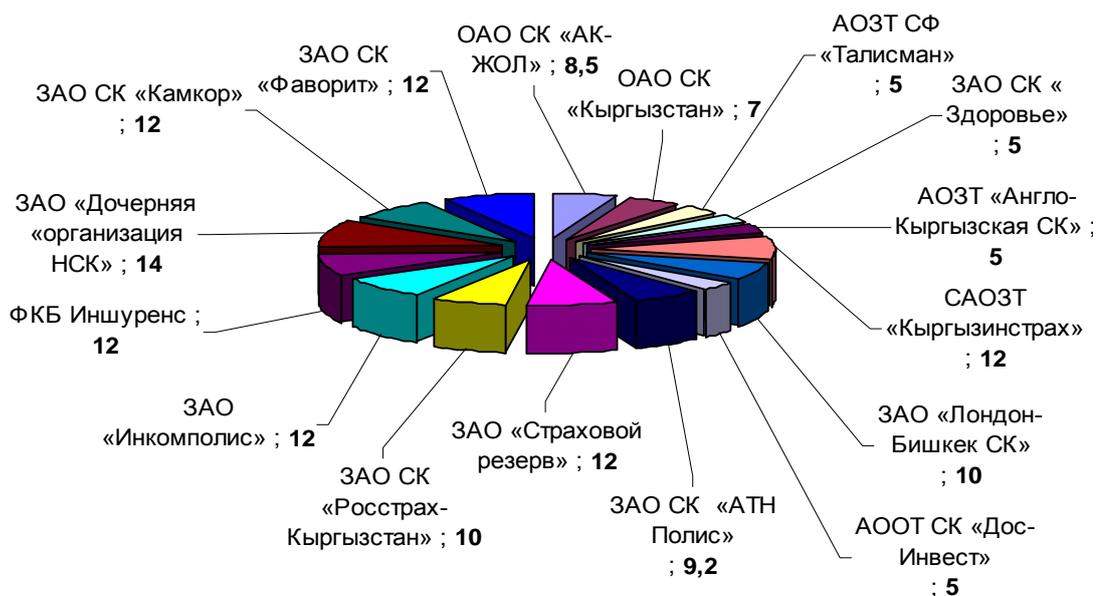
№	Наименование страховых компаний	Поступления в % к общему объему	Выплаты в % к общему объему
8.	ЗАО СК «Здоровье»	3	3
9.	ФКБ Иншуренс		
1.	САО «Дочерняя организация «Кыргызинстра»	30	24
10.	НСК»	2	0
2.	ЗАО «Лондон-Бишкек СК»	17	22
11.	ЗАО «Страховой резерв»	2	22
3.	ОАО СК «Кыргызстан»	11	4
12.	АОЗТ СФ «Талисман»	1,1	0,1
4.	ЗАО СК «Росстрах-Кыргызстан»	10	4
13.	АООТ СК «Дос-Инвест»	1	1
5.	ОАО СК «АК-ЖОЛ»	9	1
14.	ЗАО СК «Камкор»	1	0
6.	АОЗТ «Англо-Кыргызская СК»	5	1
15.	ЗАО «Инкомполис»	0,1	0
7.	ЗАО СК «АТН Полис»	5	18

16	ЗАО СК «Фаворит»	0	0
	ИТОГО:	100	100

Г
лавны
М

показателем надежности страховщика можно считать платежеспособность компании - размер свободных средств должен соответствовать размеру принятых обязательств по договорам страхования. Уставной капитал СК должен соответствовать нормативам, в настоящее время в Кыргызстане для действующих страховых компаний норматив 7 млн. сом., а для новых страховых компаний 12 млн. сом.

Величина уставного капитала страховых компаний КР за 2007 год



На основании представленных цифровых данных можно отметить, что по результатам 2007 года только 7 страховых компаний республики собрали 88% от общего сбора страховых платежей и выплатили страховых возмещений 74% от общего объема страховых выплат.

Можно посоветовать клиентам, убедиться в наличии у компании необходимой лицензии, а также ознакомиться с рейтингами, публикуемыми в СМИ, чтобы иметь хотя бы общее представление о выбранной компании.

Немаловажным фактором при определении надежности страховщика остается мнение его клиентов - как бывших, так и нынешних. Если клиент остался недоволен, лучше не связываться с таким страховщиком.

В целом можно выделить следующие факторы, влияющие на надежность страховой компании: 1. Дата образования компании (период и стабильность работы). 2. Наличие крупных корпоративных клиентов. 3. Желательно, чтобы компания входила в крупный финансово-промышленный холдинг. Это дает возможность получить поддержку в критической ситуации. 4. Структура страхового портфеля компании должна быть сбалансирована. 5. Широкий спектр лицензированных видов страховой деятельности говорит о солидности СК. 6. Тарифы и условия договоров по основным видам страхования не должны часто пересматриваться. 7. Развитие новых видов страховой деятельности. 8. Гибкость тарифной политики компании при заключении договоров страхования. 9. Информационная открытость компании. 10. Наличие разветвленной сети филиалов. 11. Положительные отзывы независимых страховых брокерских компаний. 12. Оперативность выплаты и полнота страхового возмещения, объективность при урегулировании убытков.

Не секрет, что внимательное отношение к клиенту - важная составляющая успеха любого бизнеса. Скидки и бонусы, подарки, дополнительные бесплатные услуги распространены в страховом бизнесе, как и в любом другом. Традиция эта, как и многое в современном страховании, отнюдь не нова. Так, страховые компании XIX столетия вместе с полисом страхования жизни преподносили особо важным клиентам серебряные или золотые жетоны, крепившиеся к цепочке карманных часов. На таком жетоне, с использованием изысканных способов гравировки, было начертано название страховой компании и её вензель. Кроме того, на оборотной стороне жетона были выгравированы фамилия клиента и номер его полиса. Наличие такой вещи не только удостоверяло наличие полиса страхования, но и свидетельствовало о высоком социальном статусе его владельца.

Уровень знаний в области страхования, а следовательно, и страховая культура наших соотечественников крайне низки. Это связано с отсутствием необходимой практики. После многих лет использования страхования в постсоветском понимании люди еще не успели привыкнуть к тому, что страхование в цивилизованном понимании действительно приносит пользу.

Среди причин непопулярности страховых услуг на первое место можно поставить формулировку "недостаточная информированность населения об этом виде услуг", далее – "негативные примеры в практике страхования", "недоступность для страхователей информации о финансовой устойчивости страховых компаний", "отсутствие денежных средств для оплаты полиса", "экономическая нецелесообразность страхования в условиях инфляции".

Многие бизнесмены, простые граждане Кыргызстана и даже студенческая молодежь порой не знают ответов на простейшие вопросы, связанные со страхованием. Какие есть виды страхования в КР, какие тарифы берут страховые фирмы, в каких случаях выплачивается страховое возмещение, да и вообще работают ли в Кыргызстане страховые компании?

Например, на Западе страхование студентов не является экзотикой. Особой популярностью там пользуется медицинское страхование и страховки от несчастных случаев. В ряде европейских стран, например, в Германии, Бельгии, Швеции и Нидерландах, государство даже обязывает студентов страховать. В Испании существует обязательная страховка для студентов, еще не достигших 28-летнего возраста. Она не взимается отдельно, а включается в общую сумму оплаты за учебу. Студенты во Франции также должны быть обязательно застрахованы «по медицине». Обычный полис для студента — это соглашение с французским агентством страхования. Оно является частью общей социальной страховки, которая ежегодно обходится в 250 евро. Для американских студентов медицинская страховка обходится от 100 до 500 долларов в год.

В самом разгаре вступительные экзамены. Кто-то пишет шпаргалки, а кто-то думает, как оплатить обучение. Увы, пока мало кто задумывается: что же делать потом, когда деньги уже уплачены, а студент по каким-то причинам (несчастный случай, ДТП, болезнь, финансовый кризис у родителей) не может продолжить обучение? Так, на Украине страховые компании, предлагающие полисы для студентов, как правило, подразумевают, что это будет страховка от несчастного случая. Но при этом они учитывают особенности студенческой жизни (вплоть до увлечения экстремальными видами спорта). Страховые суммы здесь составляют от 1 до 10 тысяч гривен, в зависимости от рисков, включенных в полис, а тариф – от 0,5 до 1% в год. Полис от несчастного случая может купить как сам студент, так и его родители или опекуны.

Иногда страховые договора в пользу студентов могут заключаться оптом – самим учебным заведением. В таком случае страховая компания не только охотнее заключит страховой договор, но, если потребуется, даже создаст индивидуальную программу страхования студентов с учетом всех пожеланий конкретного учебного вуза.

Если во всех зарубежных странах страхование развивается успешно и продуктивно, многие страховщики даже согласовывают свои действия, и тарифы на страховые услуги у них примерно одинаковые, то в нашем государстве деятельность большинства страховых компаний окутана сплошной тайной. В результате этого, потенциальный клиент не сможет заранее узнать ни о финансовом состоянии данного страховщика, ни о его надежности, ни о страховых тарифах, поскольку отечественные страховщики страшно боятся конкуренции и сообщают некоторые сведения о себе лишь непосредственно в момент заключения страхового договора.

Таким образом, будущий страхователь не может сравнить финансовую деятельность тех или иных страховых компаний, размер страховых тарифов, льготы или предоставляемые скидки при подписании страхового договора. В этом случае не может идти речь о расширении страхового поля, если страховщики сами отпугивают своих клиентов. Говоря о страховом рынке, очень часто забывают, что для страховщиков, перестраховщиков нужны и другие всевозможные рыночные структуры, которых сегодня у нас почти нет (посреднических, консультационных, брокерских фирм). Вероятно, надо думать и о новых организационных формах взаимоотношений между фирмами, входящими в акционерные общества. Нужно думать и о специализации – о лице каждой страховой компании. Здесь выбор будет зависеть от тех видов страхования, которыми будет заниматься компания и ее филиалы. Разброс страховых интересов по территории делает каждую отдельно взятую компанию более устойчивой, поэтому через систему филиалов, агентств, представительств возможно заключать договоры страхования на большой территории, что будет позволять аккумулировать значительные средства и быть более устойчивыми на страховом рынке. Сегодня можно говорить, что существующее законодательство не вполне соответствует действительному состоянию страхового рынка. Законодательство есть и должно работать, иначе страховые компании просто не смогут существовать. Вероятно, требуется большая координация действий перед законодателями, правительством, другими органами власти и управления для быстрой выработки и принятия тех или иных решений.

По мнению экспертов, при конкуренции сейчас имеют значение такие факторы, как предоставление клиенту дополнительных услуг, высокий уровень обслуживания и квалификации персонала, внимательное отношение к клиенту. Кроме того, развитие страхования населения прямо зависит от уровня его доходов и платежеспособности.

У страховых компаний существует всего несколько возможностей повлиять на потребительское поведение. Наиболее существенным фактором является эластичность спроса на услугу в зависимости от ее стоимости. Кроме того, исследования показывают, что удовлетворенность потребителей обслуживанием в страховой компании может привлечь дополнительных клиентов. Если марку страховой компании знает в 2 раза больше человек, чем пользуются ее услугами, то на следующий год ее продажи могут увеличиться на 50%. Страховщики должны уделять большое внимание и популярности своих брэндов: проводить исследования в области узнаваемости собственной марки, лояльности клиентов, восприятия ими образа страховой группы, стиля и имиджа компании.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что у нас в республике еще не сложилось цивилизованное отношение к страхованию. Остается надеяться, что страховые компании сделают все возможное для того, чтобы объяснить все достоинства страхования и сделать этот вид услуг популярным среди населения всей республики

Литература

1. Закон КР от 30 июня 1998 г . Об организации страхования Кыргызской Республики: Бишкек, 1998.
2. Концепция развития страхового рынка в Кыргызской Республике на 2003-2010 годы: Постановление Правительства КР от 31 июля 2003г. №474.
3. Отчетные данные Министерства финансов КР. / Небанковский финансовый сектор. 2000-2007гг.
4. Шахов В.В. Введение в страхование. -М.: Финансы и статистика, 2004
5. Беседина. Е.А. Страхование способствует экономическому прогрессу общества. // "Комсомольская правда" 4 апреля 2006.