

Раздел 4. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

УДК [657.471.122:368.025.1]:005.591.47

А. Ш. Балтаева, А. В. Капитанов

A. S. Baltaeva, A. V. Kapitanov

*ФГБОУ ВО «Московский государственный
технологический университет «СТАНКИН», Москва*

Moscow State University of Technology «STANKIN», Moscow

ayna_baltayewa@mail.ru, av.kapitanov@stankin.ru

УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ СТРАХОВЫХ УСЛУГ MANAGEMENT OF COSTS FOR THE QUALITY OF INSURANCE SERVICES

***Аннотация.** У каждой компании существует статья расходов на страхование, и абсолютно каждая компания, имея статьи расходов, стремится максимально их оптимизировать и сократить свои затраты. Порой такие оптимизации особенно в части страхования приводят к очень плачевным последствиям в части финансовых потерь, связанных с невыплатой страхового возмещения страховщиком. Такие ситуации происходят, как правило, из-за погони менеджеров компании максимально сократить расходы на страховую защиту, при этом значительно снизив ее качество.*

***Abstract.** Each company has an item of insurance costs, and absolutely every company, having items of expenditure, seeks to optimize them as much as possible and reduce their costs. Sometimes such optimizations, especially in terms of insurance, lead to very disastrous consequences in terms of financial losses associated with non-payment of insurance compensation by the insurer. Such situations occur, as a rule, because of the pursuit of managers of the company to minimize the cost of insurance coverage for the sake of its quality or simply because of ignorance of managers of price policy in the insurance of various types of property and choosing the cheapest options, which in most cases leads to the choice of less quality services.*

***Ключевые слова:** страхование; качество страховых услуг; финансы; параметры качества.*

***Keywords:** insurance; quality of insurance services; finance; quality parameters.*

От качества услуг зависит так же и их цена. Следовательно, затраты на качество страховых услуг в значительной степени определяются их ценами.

Можно выделить следующие параметры качества страховых услуг:

- ясность, четкое изложение правил страхования (общих условий договоров страхования);
- открытость и понятность процедуры урегулирования претензий (то есть проверки запросов на получение страхового возмещения);

- гибкость в условиях договоров и тарификации (например, приспособление к бюджету клиента на страхование);
- доступность сотрудников страховой компании, удобство связи с ними по телефону и электронной почте;
- финансовое положение и платежеспособность страховой компании – это неочевидный параметр, но на самом деле очень важный. Его формальный показатель – рейтинг платежеспособности;
- репутация руководства и собственников страховой компании. Также неочевидный, но важный показатель. Если их репутация испорчена, есть данные о хищениях, плохом управлении – логично ожидать возникновения проблем у клиентов с выплатами страховых возмещений и др.

Увеличение объема продаж в страховании в отличие от производственной сферы происходит быстрее, так как нет необходимости покупать дополнительные станки, оборудование и так далее. Повлияет это на первом этапе только на увеличение нагрузки на сотрудников страховых организаций (на рынке не просто найти необходимое количество профессионалов или тем более подготовить их). Последнее естественным образом скажется на объеме внимания, уделяемого каждому страхователю, и здесь появляется реальная опасность осуществления расширения объема продаж за счет снижения требований к качеству страховой деятельности.

Исходя из свойств, присущих страховой услуге, под качеством следует понимать меру того, насколько хорошо уровень предоставляемых услуг соответствует ожиданиям потребителя. Поэтому представляется важным определение критериев, используемых потребителями для оценки качества услуги.

Естественно, что оценка качества страховой услуги на первом этапе своеобразна, так как страховщик здесь пассивен. До наступления страхового случая страховщик, кроме оценки страхового риска и выдачи полиса, ничего не делает. В связи с тем, что на первом этапе преследуется цель спокойствия, выражающаяся в «надежде на страховщика», то и вопрос качества страховой услуги на этом этапе переносится в сферу «надежности страховщика». Достижение цели спокойствия начинается еще до вступления договора страхования в силу. Именно тогда происходит поиск наиболее надежного страховщика. Разумеется, поиск не ограничивается исследованием финансовых показателей страховых организаций.

Потребитель выбирает и по цене, и по конкретным элементам страхового продукта (условия страховой сделки), но именно надежность страховщика – первоочередная характеристика, поскольку именно она отвечает за качество страховой услуги до наступления страхового случая. Здесь, безусловно, важно влияние фирменного наименования страховой организации и

ее деловой репутации. Качество страховой услуги, следовательно, на первом этапе ее реализации основывается на «качестве страховщика» в смысле оцениваемой потребителем его надежности, известности, авторитетности.

На втором этапе реализации услуги мы можем оценить качество с помощью традиционного понимания, так как здесь есть реальные действия страховщика. На этом этапе потребность страхователя заключается в защите его интереса путем осуществления страховой выплаты с учетом возможностей законодательства (если закон страховщику запрещает производить выплату, то это не говорит о некачественности самой страховой услуги). В целом качество услуги после страхового случая не будет иметь недостатков, если страховщик надлежащим образом выполнит свои обязательства.

Итогом расследования страхового случая будет либо страховая выплата, либо отказ в выплате. Если страховщик производит страховую выплату в необходимом размере и в надлежащий срок, то следует говорить о соответствии страховой услуги требованиям качества. Если есть претензии к сроку выплаты либо ее размеру, то страховая услуга некачественная. Если страховщик обоснованно отказал в страховой выплате, то услуга качественная, т. к. удовлетворение потребности потребителя (потребность получить страховую выплату) невозможно, если у объекта нет такого свойства, которое такую бы потребность удовлетворило.

В соответствии классификацией Джурана-Фейгенбаума у страховой организации для анализа качества также можно выделить затраты на предупреждение и контроль дефектов [1]. Под затратами на предупреждение дефектов понимают стоимость всех мероприятий, направленных на предупреждение низкого качества товаров и услуг. Примерами таких мероприятий страховой компании может быть планирование системы качества, разработки программы качества и подготовка специалистов в области качества.

Расходы на контроль и оценку качества включают затраты, связанные с оценками или проверками продукции, подтверждающими их соответствие стандартам качества и требованиям технических условий. Показателями такой категории будет зарплата кадров по качеству, анализ и отчет о результатах контроля по качеству страховых отделов, оценка будущих страховых резервов.

Также выделяют затраты на ликвидацию последствий отказов, подразделяющиеся на внешние и внутренние. Примером внутренних отказов страховой организации будут ошибочные актуарные расчеты, потери в виду неактуальной клиентской базы и некорректное применение понижающих коэффициентов (льготы постоянным клиентам). Затратами же, связанными с внешними отказами, будут жалобы потребителей, возникающие дополни-

тельные гарантийные обязательства (оплата труда за сверхурочные работы, повторные консультации и исправления).

Критерии оценки качества – показатели для оценки качества работы системы организации. Такими примерами в страховой организации может выступить: общее число заключенных договоров страхования за год и средняя страховая сумма на одного застрахованного; число страховых случаев, заявленных претензий, выплат, отказов в выплатах, доля отказов в общем количестве заявленных убытков, а также абсолютное число некомпенсированных потерь за год; сроки и качество проведения экспертиз по страховым случаям [2].

Первым критерием был показатель количества заключенных договоров страхования за какой-либо период. Основными мероприятиями по улучшению данного показателя будет уменьшение срока урегулирование убытков и перечислений средств путем изменений в нормативных документах; повышение квалификации менеджеров по продажам; развитие рекламного сектора, а также введение новых льгот и скидок при пролонгации договоров.

Вторым критерием было число страховых случаев, заявленных претензий, выплат, отказов в выплатах, доля отказов в общем количестве заявленных убытков, а также абсолютное число некомпенсированных потерь за год. Мероприятиями относительно количества страховых выплат можно урегулировать только более тщательным отбором потребителей данных услуг. Количество претензий можно снизить введением в практику повторных консультаций с клиентами. Число некомпенсированных потерь можно уменьшить путём увеличения страховой суммы или же экономической нейтрализации рисков.

Третьим критерием выступали сроки и качество проведения экспертиз по страховым случаям. Простыми мероприятиями для улучшения данного критерия будут введением в практику альтернативной внутренней нормативной базы (ниже сроков проведения экспертизы по законодательным нормам), наем большего количества компетентных сотрудников, а также повышением эффективности работы персонала.

Для целей оценки качества страхового обслуживания свойства (критерии), присущие страховой услуге, необходимо трансформировать в формализованные требования, что позволит учесть все параметры качества страховой услуги. Предлагается структура системы показателей, отражающих повышающих мероприятий уровня качества обслуживания в страховой организации (таблица 1).

Система показателей оценки качества страховых услуг

Мероприятия	Отчет	Динамика	Бюджет
1	2	3	4
Уменьшение срока урегулирования убытков путем изменения нормативных документов	Отчеты данного показателя собираются с отделов продаж, регулируется федеральным законом в зависимости от вида страхования	Характеризуется положительной динамикой со стороны клиентов, однако незначительное уменьшение, в целом, может снизить чистую прибыль организации из-за меньшей ликвидности средств компании	Главным расходом по данному показателю будет функция эксперта в анализе ущерба путем рассмотрения возмещения и уведомления заявителя. Страховщик должен получить такое уведомление как можно раньше. Соответственно требуется повысить время работы учреждения для рассмотрения заявок, что характеризуется дополнительными затратами в зарплате работникам и в соответствии со средней зарплатой работников в год может составить 15–20 % надбавки (около 110 000 рублей в год на работника)
Повышение квалификации менеджеров по продажам	Отчетом будут являться различные сертификаты о повышении сертификации	Положительный эффект здесь будет проявляться в более профессиональной работе сотрудников, однако является дополнительной нагрузкой на сотрудников	Средняя стоимость бизнес-тренингов будет проявляться не столь значительно, если их проводить регулярно 2–3 раза в год большими группами и может составить расход на один отдел продаж в размере 60 000–70 000 тысяч рублей
Развитие рекламного сектора	Отчетом данного показателя будет количество заключенных договоров с различными рекламными секторами	Естественно, большое количество рекламы у любой организации составляет огромный пласт в расходах и имеет только хорошую динамику отклика	В среднем от нераспределенной прибыли Альфа-страхование тратит около 23% средств, незначительное увеличение будет характеризоваться большими расходами и будет зависеть от текущего финансового положения. Требуется захват большего количества средств СМИ и в целом,

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
			составляет 3–4 % на страховую сумму от каждого договора. Поэтому увеличение рекламы составит дополнительную нагрузку на прибыль с каждого договора на 700–800 рублей
Более тщательный отбор потребителей	Отчетом данного показателя будет регулирование нормативных документов в области внутренних характеристик потребителя	Достаточно сложно просчитать динамику изменений при не-больших структурных коррективах, однако серьезные требования приведут к оттоку клиентов	Не несет серьезных «внешних» затрат, так как регулируется очень оперативно от конъюнктуры рынка, однако если сильно изменить требования, то организация будет нести упущенную выгоду в виде дополнительной прибыли
Повторные консультации с клиентами	Отчетом данного показателя будут дополнительные консультации	Имеет только положительный отклик со стороны клиентов, так как повышает имидж организации	Несет также нагрузку на работников, возможно, даже в виде дополнительных человека-часов, а значит в повышении зарплаты. В среднем может составить надбавку в размере 6000–7000 рублей на сотрудника
Увеличение страховой суммы	Отчетом будут изменения нормативных документов	Самый неординарный метод, просчитать динамику данного показателя можно только в годовом отчете	Изменение актуарных расчетов никак не повлияет на явные затраты, однако при большей стоимости договоров страховщик будет терять прибыль
Внедрение альтернативной внутренней базы	Отчетом будет пополнение базы клиентов путем покупки ее у сторонних организаций или же ее совместной организации с синдикатом страхователей	Имеет положительный отклик для организации «проходных договоров», то есть договоров со сниженным риском страховой выплаты	Расход здесь больше приходится на сотрудников организации в изменении «проходных» требований и не несет в себе серьезных расходов

1	2	3	4
Наём большего количества сотрудников	Отчетом здесь будет движение человеческих ресурсов	Имеет хорошую динамику в разгрузке работы остальных сотрудников	Расходом здесь будет зарплата новым сотрудникам, что в среднем на одного человека составляет примерно 45000 рублей
Повышение эффективности работы сотрудников	Проверяется в зависимости от области контроля и выбранного способа мониторинга, имеет форму отчетности в видео годовой прибыли на, допустим, отдел продаж	Имеет только положительный отклик внутри организации.	Расходом здесь будет внедрение новых технологий качества работы сотрудников и зависит от выбранного метода

Таким образом, на основе анализа можно сделать вывод, что система показателей оценки качества страховых услуг формируется в зависимости от вида оценки и ее целей. Внешняя оценка качества страховых услуг (независимыми экспертами) предполагает комплексный подход к измерению уровня качества страховых услуг и является одним из критериев конкурентоспособности страховщика, тогда как внутренняя оценка качества страховых услуг позволяет страховой организации выявить наиболее уязвимые элементы в процессе предоставления страховой услуги и повысить эффективность своей деятельности в целом.

Список литературы

1. Герасимова Л. Н. Пути совершенствования системы учетного обеспечения управления доходами и расходами страховых компаний / Л. Н. Герасимова, А. В. Иванникова // Международный бухгалтерский учет. 2015. № 18. С. 59-66.
2. Меркулова В. В. Методические подходы к формированию системы показателей оценки качества страховых услуг / В. В. Меркулова // Вестник Чувашского университета. 2011. № 1. С. 416-419.
3. Чиркова Ю. А. Управление затратами на качество страхования [Электронный ресурс] // Молодежный научный форум: электронный сборник статей по материалам XXIV Международной студенческой научно-практической конференции. Москва, ноябрь 2018 г. Москва: МЦНО, 2018. № 23(24). Режим доступа: <https://nauchforum.ru>.