

0

На правах рукописи



**Большунова Татьяна Валерьевна**

**СОЦИАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИНСТИТУТА  
КОММЕРЧЕСКОГО СТРАХОВАНИЯ: СОЦИОЛОГО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
АСПЕКТ**

22 00.08 – Социология управления

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук



Москва – 2008

Работа выполнена на кафедре социального менеджмента и туризма Российского государственного социального университета

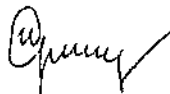
<b>Научный руководитель</b>	доктор технических наук, профессор <b>Башип Юрий Борисович</b>
<b>Официальные оппоненты</b>	доктор социологических наук, профессор <b>Соколова Ирина Викторовна</b> кандидат социологических наук, доцент <b>Рязанцев Вячеслав Викторович</b>
<b>Ведущая организация</b>	<b>Институт социологии РАН</b>

Защита состоится «03» декабря 2008 г. в 14:00 часов на заседании диссертационного совета Д.212.341.01 в Российском государственном социальном университете по адресу: 129226, Москва, ул. Вильгельма Пика, д. 4, к. 2, зал диссертационных советов.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке Российского государственного социального университета, по адресу: 129226 г. Москва, ул. Вильгельма Пика, 4., корпус 2.

Автореферат разослан « 03 » ноября 2008 года

Ученый секретарь  
диссертационного совета



И. В. Орлова

## Общая характеристика работы

### Актуальность исследования.

В настоящее время страхование является одним из наиболее эффективных инструментов защиты от рисков современного общества. Однако в Российской Федерации на ее современном этапе развития страхование не получает необходимого развития для полноценного управления рисками. Существующая система социального страхования не в полной мере соответствует потребностям общества, и сам финансовый механизм социального страхования заменён социальной помощью.

Коммерческое страхование обладает большим потенциалом регулирования и погашения социальных рисков, инвестиционным потенциалом и степень его развития является одним из индикаторов развития общества в целом.

Актуальность данной работы состоит в том, что страхование является эффективным инструментом управления социальными рисками, однако это не находит достаточного применения в системе защиты населения и не являлось предметом специального социологического исследования.

Система социального страхования весьма ограничена и не позволяет защитить население от всех рисков, существующих в обществе она защищает от потери трудоспособности, смерти на производстве, несчастного случая, утраты рабочего места, кормильца, по достижению пенсионного возраста, однако не существует системы защиты от катастроф и стихийных бедствий в потенциально опасных районах страны, недостаточное распространение получают виды добровольного страхования ответственности и т.д.

Система же коммерческого страхования находится на самом начальном этапе становления и недостаточно активно используется в качестве инструмента защиты от социальных рисков.



Следует отметить, что, несмотря на значительный объем научных работ по страховому делу и социальному страхованию, исследований социальной эффективности коммерческого страхования в настоящее время практически нет. Наблюдающееся укрепление страхового рынка, кризис системы социального страхования, отмечаемый целым рядом исследователей, а также рост числа рисков в современном обществе актуализировали социологическое изучение института страхования в целом, вызвали научную потребность в анализе социальной эффективности института страхования, в т.ч. коммерческого. Таким образом, актуальность темы исследования определяется потребностью изучения социальной эффективности страхования.

**Степень разработанности проблемы.** Проблемы эффективности страхования разрабатывались в контексте социального страхования (Коньшева А.Н., Кривушина Г.С., Николаева Е.Ф., Янова С.Ю. и др.), причем исследователи отмечают, что в системе социального страхования существующей в Российской Федерации механизм страхования заменяется социальной помощью.

Проведенные в последнее время в Российской Федерации исследования, направленные на изучение перспектив развития страхового рынка и возможностей повышения эффективности страховых услуг, затрагивают либо вопросы риск-менеджмента на предприятии (в работах Волкова А.И., Кудрявцева О.А., Рубина А.Г., Цветковой Л.И., Яловенко Г.Н. и др.), либо вопросы продвижения на рынке услуг страховщика с целью повышения его финансовой результативности без учета качества приобретаемой клиентской базы (исследования Мирошниченко Я.С., Мельниковой С.О.). Особенно следует отметить, что вопросы методологии и методические аспекты определения эффективности страхового рынка рассмотрены в работах Архипова А.П., Андреевой Э.А., Афанасьевой О.В. Медведевой Т.П. и др. Тем не менее, исследование указанной проблематики

носит, скорее, единичный характер, можно также говорить об отсутствии преемственности в данной области исследований.

Один из путей повышения эффективности страхового рынка большинство авторов видят в повышении качества страховых услуг, оказываемых страховщиками. По нашему мнению, такой односторонний подход к решению проблемы возлагает дополнительную ответственность на страховщиков, практически исключая участие страхователей в повышении эффективности страховой защиты. Страхователь не может быть лишь пассивным потребителем страховых услуг, а должен одновременно принимать активное участие в повышении эффективности указанных услуг, поскольку именно он, в первую очередь, заинтересован в качественной страховой защите.

В рамках социологической науки данная проблема затрагивалась только в социологии риска (Дарховская М.Б., Елимова М.Ю., Зубков В.И., Микеев А.К., Мозговая А.В., Порфирьев Б.Н., Шлыкова Е.В. и др.), но лишь с точки зрения изучения реакции человека на риски в обществе и механизмов адаптации к ним.

И поэтому **проблема исследования** заключается в том, что эффективность коммерческого страхования рассматривается, как правило, как положительный финансовый результат деятельности страховой компании, а социальная эффективность института коммерческого страхования упускается из поля зрения, хотя и должна являться одной из первоочередных задач, выполняемых страхованием.

Несмотря на разработанность аспектов страхования в рамках различных научных дисциплин (страховое дело, инвестиционный и финансовый менеджмент, риск-менеджмент, актуарная математика т.д.), ни одно из этих направлений, кроме, частично, социологии риска не ставит в центр своего внимания изучение социальной эффективности института страхования.

Риски в системе социального управления изучены недостаточно, что требует более глубокой разработки этой проблемы в специальном социологическом диссертационном исследовании, посвященном анализу социальной эффективности, созданию единого представления о социальной эффективности страхования, методике и показателях её оценки, что и определило выбор автором темы исследования.

**Объектом исследования** является институт коммерческого страхования в современном российском обществе.

**Предметом исследования** является социолого-управленческий анализ социальной эффективности института коммерческого страхования.

**Цель исследования** заключается в том, чтобы на основе теоретического анализа и эмпирического социологического исследования разработать методику и провести оценку социальной эффективности института коммерческого страхования, а также выработать рекомендации по ее повышению.

#### **Задачи исследования:**

1. разработать теоретико-методологические основы социологического исследования социальной эффективности института коммерческого страхования.

2. обосновать критерии и разработать методику оценки социальной эффективности института коммерческого страхования.

3. провести анализ и выявить основные тенденции развития страхового рынка в Российской Федерации в аспекте его социальной ориентации.

4. оценить социальную эффективность института коммерческого страхования на примере конкретного региона РФ.

5. разработать меры по повышению социальной эффективности института коммерческого страхования

Теоретико-методологическую основу исследования составляют комплекс методов социального управления, социально-философских,

общенаучных и специальных методов познания социально-экономических явлений и процессов. В диссертации применяются такие методы научного познания, как системный, сравнительный, конкретно-социологический, статистический анализ.

**Информационной базой исследования** послужили: нормативные документы по изучаемой проблеме, регламентирующие организацию и функционирование института страхования; официальные статистические данные Росстрахнадзора за 2003-2007гг, органов государственной статистики по Липецкой области за 1999-2007 гг.; аналитические материалы «Об исследовании отчетного и реального рынка страхования в России» за 2004-2008 гг. ВЦИОМа и Агентства массовых страховых технологий «АМСКОМ»

Автором также широко использовалась статистическая информация и аналитические данные, публикуемые в периодических изданиях и сети Интернет.

**Эмпирической базой** исследования послужили результаты социологических исследований, проведенных под руководством автора:

- «Оценка эффективности деятельности страховщиков Липецкой области», ноябрь-декабрь 2006г. – Опрошено 400 жителей Липецкой области. Выборка репрезентирует население Липецкой области по полу, возрасту и образованию;

- «Оценка эффективности деятельности страховой компании», ноябрь 2006 г Экспертный опрос 12 представителей руководства страховых компаний Липецкой области.

При проведении исследования использовались следующие методы: теоретический анализ научных источников по изучаемой проблеме; социологические методы (метод экспертных оценок, анкетирование), методы статистической обработки и интерпретации данных.

**Научная новизна исследования:**

1 разработаны теоретико-методологические подходы к исследованию социальной эффективности страхования, выделена специфика страхования в управлении социальными рисками, дано авторское определение понятия «социальная эффективность страхования»;

2 обоснованы критерии и разработана авторская методика оценки социальной эффективности института коммерческого страхования,

3. проведен анализ и выявлены основные тенденции развития страхового рынка в Российской Федерации в аспекте его социальной ориентации.

4. на основе авторской методики произведена оценка социальной эффективности коммерческого страхования в Липецкой области

5. предложена система мер по повышению социальной эффективности института коммерческого страхования.

#### **Положения, выносимые на защиту:**

- социальная эффективность страхования заключается в том, что страхование обладает огромным инвестиционным потенциалом, который можно использовать для развития социальной сферы и повышения качества жизни населения, удовлетворенности работников от выполняемой работы, их благосостояния, улучшения условий труда, удовлетворения потребности страхователя в качественной страховой защите.

- оценка социальной эффективности страхования должна осуществляться при помощи следующих критериев. как механизма реализации целей индивидов и групп – по величине персонального дохода, уровню мотивации, уровню самореализации и т.д ; в аспекте эффективности страховой услуги – по уровню выплат по договорам страхования, охвату рисков, степени покрытия и т.д.

- особенностями современного состояния рынка коммерческого страхования являются: низкий уровень платежеспособности населения и страховой культуры, недоверие к финансовым институтам, к страховым, в



частности, недостаточный уровень капитализации российских страховых компаний, несовершенство законодательной базы, особенно в части налогового законодательства, ненадлежащий контроль за компаниями со стороны государства и низкий уровень развития рынков вложений

- социальная эффективность института коммерческого страхования на примере Липецкой области такова: социальная эффективность страхования как экономической отрасли находится на низком уровне: уровень занятости в ней экономически активного населения не превышает 1 %, только 1/3 страховых компаний осуществляет платежи в местный бюджет; социальная эффективность деятельности страховых компаний находится на уровне ниже среднего: компании страхуют преимущественно юридических лиц, страхование ограничено 3-4 видами; эксперты отмечают низкую профессиональную подготовленность персонала страховых компаний, страховые компании принимают пассивное участие в общественной жизни; социальная эффективность страховой услуги находится на среднем уровне, страхование не расценивается потенциальными страхователями как средство защиты будущего, а воспринимается лишь как навязанная государством обязанность

- система мер с использованием технологий организационного и страхового маркетинга, а также управления взаимоотношениями с клиентами, позволяет повысить социальную эффективность института коммерческого страхования

### **Теоретическая и практическая значимость исследования.**

Теоретические выводы и положения, полученные в процессе разработки избранной темы, могут быть использованы для развития научных направлений социологии риска, социологии управления и страховому маркетингу

В практическом отношении результаты диссертационного исследования могут быть использованы для принятия управленческих

решений в страховых компаниях и банках, программ комплексного развития региона в целом и страхования, в частности; для проведения социологических исследований в области страхования с целью повышения его социальной эффективности, при подготовке специалистов.

Основные положения и результаты исследования нашли практическое применение в лекционных и практических занятиях по курсу «Связи с общественностью коммерческой организации» Липецкого государственного технического университета. Результаты проведенного исследования используются в работе страховых компаний г. Липецка.

#### **Апробация результатов исследования**

Результаты исследования и основные положения работы нашли отражение в обсуждениях на заседаниях кафедры социального менеджмента и туризма РГСУ, в докладах и выступлениях автора на II и III Афанасьевских чтениях (2004, 2005 гг.), на V Международной научно-практической конференции «Проблемы непрерывного образования. проектирование, управление, функционирование» (2007 г.), а также в публикациях автора в научных журналах и сборниках.

**Структура работы и ее логика** соответствуют цели и задачам диссертации. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

#### **Основное содержание диссертации**

Во **введении** обоснована актуальность темы исследования, характеризуется степень научной разработанности проблемы, определяется объект и предмет исследования, уточняются цель и задачи, устанавливаются теоретико-методологические основы диссертации, научная новизна, формулируются выносимые на защиту положения, раскрывается теоретическая и практическая значимость работы.

**Первая глава «Теоретико-методологические основы социологического анализа социальной эффективности коммерческого страхования»** диссертационного исследования посвящен теоретическому анализу различных сторон проблемы.

В первом параграфе **«Социальная эффективность института коммерческого страхования: определение понятия»** изучаются различные подходы, выработанные в мировой практике для обеспечения защиты и минимизации последствий от наступления разного рода рисков, с которыми сталкивается население планеты в процессе своего существования.

Условием возникновения страховых отношений является риск, т.е. предполагаемое и возможное неблагоприятное явление или событие. Содержание риска и степень его вероятности определяют содержание и границы страховой защиты. Фактор риска и необходимость компенсации возможного ущерба в случае его проявления вызывают потребность в страховании, как в одном из эффективных способов их минимизации.

Человеческая жизнь и все разноплановые формы ее протекания подвержены постоянному и многоликому риску. Современные исследователи отмечают «новый виток» рисков» для жизни людей, целых сообществ и человеческой цивилизации в целом. Помимо традиционных старых рисков, деятельность человека породила новые их виды: многочисленные разновидности техногенных и экономических рисков, комбинированные сочетания которых увеличивают разрушительную силу их последствий. Об этом свидетельствует статистика возрастания частоты и экономических ущербов аварий и техногенных катастроф за последние сто лет, а также сохранение столь же опасной тенденции с начала XXI века.

Одним из рисков, требующих приоритетной для человека защиты, является риск потерять работу, а значит, лишиться материального вознаграждения за труд. Наличие этого риска вытекает из экономической природы индустриального общества, а также социальной и биологической

природы самого человека. Любому и каждому, неспособному более выполнять работу по причинам болезни, несчастного случая, старости или утраты места работы, неминуемо угрожает потеря его источника дохода и, таким образом, средств к существованию.

Экономическая эффективность страхования заключается в создании рабочих мест, уплате налогов в федеральный и местный бюджеты, экономической выгоде для страхователей, инвестиционной активности.

Социальная эффективность состоит в способности погасить риск и защитить социально незащищенные слои, тем самым сохранить состояние стабильности в обществе (выплаты пострадавшим в результате террористических актов, стихийных бедствий, социальные выплаты при рождении ребенка, выплаты малообеспеченным слоям населения и т.д.), в том, что, используя инвестиционную деятельность страховых компаний, возможно привлечение и использование финансовых средств для развития социальной сферы и повышение уровня и качества жизни населения, в повышении удовлетворенности работников от выполняемой работы, улучшении условий труда, повышении благосостояния работников, способности удовлетворить потребности страхователя в качественной страховой защите.

Теоретический анализ литературы показал, что остаются недостаточно разработанными вопросы активизации использования коммерческого страхования для защиты от социальных рисков в современном российском обществе.

**Во втором параграфе - «Методические подходы к оценке социальной эффективности коммерческого страхования»** выявлены и обоснованы критерии и показатели социальной эффективности страхования и разработана методика оценки социальной эффективности страхования

Функционирование любой системы связано с достижением множества противоречивых целей. Сама по себе система, рассматриваемая как

безличный механизм, не имеет целей, а выступает инструментом реализации запросов основных заинтересованных групп. Отсюда оценивать эффективность страхования технологий можно в трех взаимосвязанных контекстах:

- эффективность страхования как механизма преобразования ресурсов (критерии эффективности - рентабельность, производительность, трудоемкость, объем рынка, стоимость бизнеса и т.д.);

- эффективность страхования как механизма реализации целей индивидов и групп (критерии эффективности - величина персонального дохода, уровень мотивации, уровень самореализации и т.д.)

- эффективность страхования как защитного механизма используемого государством для своих граждан (критерии эффективности - уровень выплат страхования, охват рисков, степень покрытия и т.д.)

Использование трехуровневой системы оценки социальной эффективности коммерческого страхования позволило автору разработать методику проведения исследования.

Первый уровень подразумевает изучение статистических данных, характеризующих состояние отрасли в целом.

На втором уровне исследуется деятельность страховых компаний, выявляются общие тенденции их работы, и проводится экспертный опрос с целью получения максимально достоверной информации о деятельности страховых компаний.

На третьем уровне использован комплекс методик: экспертный опрос, анализ статистических данных и социологическое исследование. Экспертный опрос позволил выявить мнение профессионалов о состоянии страховых продуктов и о тенденциях их развития, а социологический опрос - выявить мнение населения относительно необходимости и важности использования страховой защиты в управлении социальными рисками.

В соответствии с предложенными критериями и показателями оценки социальной эффективности страхования определяется уровень оценки с использованием количественных и качественных показателей (для некоторых показателей используется шкала «высокий – средний – низкий», для остальных выбирается и обосновывается нормативное значение).

Использование данной методики позволяет получить качественные и количественные характеристики, которые в дальнейшем позволяют вывести интегральную оценку социальной эффективности страхования.

Анализ научной литературы позволил сформировать алгоритм исследования, который нашел отражение в экспериментальной части работы.

Во второй главе **«Исследование социальной эффективности деятельности страховых компаний на примере Липецкой области»** изучается реальное состояние рынка страхования в современной Российской Федерации, а также проводится оценка социальной эффективности института страхования при помощи социологических методов исследования.

В первом параграфе **«Анализ деятельности страховых компаний, выявление ее социальной направленности»** рассматриваются основные тенденции развития института коммерческого страхования в современной России в контексте его социальной ориентированности и эффективности.

Современный рынок страхования в России находится на этапе становления. Основными причинами такого состояния являются низкий уровень платежеспособности населения, низкая страховая культура, недоверие к финансовым институтам, и к страховщикам в частности, недостаточный уровень капитализации российских страховых компаний, несовершенство законодательной базы, особенно в части налогового законодательства, ненадлежащий контроль за компаниями со стороны государства и низкий уровень развития рынков вложений.

За последнее время за счет ужесточения требований к деятельности страховых компаний происходит сокращение их числа. На российском рынке

страхования наблюдается тенденция к проникновению столичных страховых компаний на региональные рынки, где их встречает ожесточенное сопротивление местных фирм.

На российском страховом рынке продолжает набирать силу тенденция по укрупнению страховых компаний, как за счет привлечения стратегических инвесторов, так и с помощью операций по слиянию и поглощению.

Современный рынок страхования формируется несколькими крупными компаниями, которые довольно активно развиваются в последние годы. Но вместе с тем справедливо утверждение что, с точки зрения капитала, наш рынок чрезвычайно мал. Если отбросить все схемы, которые являются страховыми только по форме, отбросить все, так называемые, кэптивные компании, т.е. компании, обслуживающие целиком или преимущественно корпоративные страховые интересы учредителей, а также компаний, входящих в холдинг; деятельность которых не всегда можно в полной мере назвать страховой, то обнаружится серьезное несоответствие объема страховых операций масштабам нашей экономики.

По оценкам экспертов Росстрахнадзора, из 100 крупнейших только 30 % компаний заняты в классическом страховании, 16 % компаний в основном участвуют в схемах, 7 % - сильно зависят от схем, 22 % - это кэптивные компании и 25 % занимаются обязательным медстрахованием.

За 2007 год произошло изменение структуры страховых компаний, на 25% сократилась их численность, за счет ухода неконкурентоспособных компаний. Данная тенденция сохраняется в РФ последние 5 лет.

Итоги развития страхового рынка за 2007 год можно оценить как весьма позитивные. Объем совокупных страховых премий вырос на 22,7% по сравнению с 2006 годом, объем страховых выплат - на 25,8%.

По сравнению с 2006 годом незначительно изменилось соотношение добровольных и обязательных видов страхования в сторону увеличения доли последних. Продолжается процесс увеличения уставного капитала.

суммарный объем уставного капитала всех российских страховщиков составил 150,2 млрд. р и вырос по сравнению с 2006 годом на 5,3%

Статистика продаж страховых продуктов при помощи сети Интернет свидетельствует о поступательном развитии Интернет-страхования в России: в 2002-2007 годах в среднем размер страховых поступлений через Интернет-продажи удваивается каждый год

Страховщиками делаются попытки борьбы с недобросовестными клиентами. Однако из-за недостаточной квалификации персонала, разобщенности страховщиков, неразвитости законодательства это пока не дает должного эффекта

Среди основных тенденций, характеризующих развитие страхового рынка, в 2007 году можно назвать увеличение премий, уход страховщиков с рынка, активную нормотворческую деятельность и активизацию социальной ответственности страхового бизнеса.

Что касается социальной ориентированности деятельности страховых компаний, то отмечено, что основная цель деятельности страховщиков – завоевание и удержание позиций на рынке. Страховые компании в недостаточной степени используют реализацию социальных программ как для своих клиентов, так и для работников, что понижает социальную эффективность коммерческого страхования.

Во втором параграфе - «Анализ результатов оценки социальной эффективности страховых компаний» - проанализированы результаты применения разработанной методики оценки социальной эффективности коммерческого страхования с использованием социологических методов исследования.

На основании данных страховых компаний, предоставленных в Росстрахнадзор за 2005 – 2007 годы, можно сделать следующие выводы. Страховой рынок Липецкой области представлен преимущественно филиалами федеральных страховых компаний, которые не заинтересованы в



социальной развитии региона и не участвуют в формировании областного бюджета.

Особенность региональных рынков страхования жизни состоит в том, что в каждом регионе он формируется за счет небольшого числа страховых компаний. Если в Москве более 70% сборов приходится на 7 компаний, то в остальных регионах таких страховщиков — 1-2

Страховой портфель компаний, работающих на территории Липецкой области, не сбалансирован, выявлены тенденции преобладания страхования имущества, личного страхования, иного, чем страхование жизни и договоров ОСАГО. В деятельности некоторых страховых компаний (Скала-Гарант, Макс, Шанс) преобладает личное страхование с использованием «серых схем».

Оценка эффективности страхового продукта проведена на основе анализа статистической отчетности страховых компаний и филиалов, работающих на территории области, а также социологических исследований.

Разброс количества договоров страхования по компаниям достаточно велик от 3 до 72 000, наибольшее число договоров страховыми компаниями достигается за счет договоров ОСАГО. Страховые компании, работающие на рынке страхования, используют, не все виды страхования, как правило, из 8 видов страхования используется 3-4: ОСАГО, добровольное личное страхование (кроме страхования жизни), страхование имущества и ответственности. При страховании юридических лиц страховой портфель формируется преимущественно за счет 2-3 договоров страхования.

Эксперты отметили, что, несмотря на опыт страховой деятельности и ведение активного страхования, в компаниях не создан маркетинговый отдел. Решения о маркетинговой и рекламной политике принимаются на уровне руководства при всем его профессионализме, не обладающем глубокими знаниями маркетинга.

В результате экспертного опроса выяснилось, что страховые компании принимают пассивное участие в общественной жизни. Компании эпизодически принимают участие в благотворительных мероприятиях (42%), редко оказывают спонсорскую помощь (32%) (преимущественно спортивным компаниям), по случаю принимают участие в организации и проведении культурных мероприятий (35%)

Основными причинами низкой эффективности маркетинговых исследований, проводимых страховыми компаниями, по мнению экспертов, являются:

- низкий уровень профессионализма организаторов маркетингового исследования (47%);
- прозрачность рынка страхования и потребностей страховщиков (42%);
- использование результатов исследования и рекомендаций, сделанных на их основе в работе страховой компании не в полной мере (11%).

Проводя оценку социальной эффективности страховых компаний, можно отметить следующее:

- страховой рынок Липецкой области сформирован за счет преимущественно московских страховых компаний, имеющих региональные представительства;
- страховые компании ведут активную деятельность по страхованию преимущественно юридических лиц, причем количество видов страхования ограничено 3-4 видами,
- эксперты отмечают низкую профессиональную подготовленность персонала страховых компаний,
- страховые компании принимают пассивное участие в общественной жизни города.

Как показал социологический опрос жителей Липецкой области, деятельность страховых компаний на рынке области они оценивают на

среднем уровне, респонденты не проявляли недовольства размером и скоростью страховых выплат. Однако отмечено, что страхование не расценивается потенциальными страхователями как средство защиты будущего, а воспринимается лишь как навязанный государством обязательный элемент.

При обработке результатов исследования факторов был использован специализированный подключаемый модуль StatPlus, который существенно расширил функциональные возможности Excel.

Третий параграф второй главы - «Методы повышения социальной эффективности страховой компании» - включает рекомендации по повышению социальной эффективности страховых компаний с использованием организационного и страхового маркетинга

Автором рассмотрены инструменты маркетинга, позволяющие с учетом потребностей и возможностей потенциальных страхователей создать качественный страховой продукт, который будет пользоваться спросом на рынке и повысит эффективность страховой компании.

Чтобы достичь полного использования института страхования для удовлетворения потребностей народного хозяйства и физических лиц в страховой защите и инвестиционных ресурсах, обязательно необходима эффективная система взаимодействия страховых компаний с клиентами — страховой маркетинг

Страхователь тратит на уплату страховых взносов часть своего дохода, т.е. отказывается от других альтернативных путей его использования. Удовлетворение страховых интересов клиентов является экономическим и социальным обоснованием существования страхового общества. В концептуальном плане деловой стратегии страховщика должен находиться страховой интерес.

Анализ рыночной деятельности крупнейших страховых компаний показывает, что целый ряд направлений и функций маркетинга является

общим в деятельности различных страховщиков. К ним относятся ориентация страховых компаний на конъюнктуру рынка, максимальное направление разрабатываемых условий отдельных видов страхования к неудовлетворительным и потенциальным страховым интересам.

Повышение профессионализма специалистов отечественных страховых компаний способствует качественному росту соответствующих продуктов. На смену ценовой конкуренции приходит неценовая, когда каждая компания стремится предложить страховые продукты более высокого качества и обслужить клиентов на высоком уровне. Основная услуга страховой компании — деловая услуга по удовлетворению потребностей страхователя в экономической безопасности.

Проблемы построения системы сбыта тесно связаны с созданием организационной структуры прочих подразделений страховщика. Это положение определяется тем, что основной, наиболее сложной задачей современной страховой компании является именно сбыт страховой продукции.

В современных страховых компаниях в развитых странах все прочие функции и подразделения группируются вокруг систем сбыта и иных подразделений, занятых обслуживанием клиентов. Этим обеспечивается максимизация продаж страховой продукции, качественное обслуживание клиентов на стадии прохождения договора страхования и расследование страховых событий. Исследования показывают, что в экономически развитых странах примерно 10-20% расходов на ведение дела страховщика тратятся впустую из-за недостатков в организации компании. Можно предположить, что в условиях России, где на оптимизацию структуры часто не обращают внимания, процент потерь значительно выше.

Правильная организация фирмы - мощный рычаг повышения ее прибыльности, так как совершенствование структуры страховщика приводит

к заметному повышению его доли на рынке, и, соответственно, росту доходности.

В **заключении** подведены итоги теоретического и эмпирического анализа социальной эффективности института коммерческого страхования в современном российском обществе, сформулированы основные выводы, даны рекомендации по повышению социальной эффективности коммерческого страхования с учетом особенностей функционирования регионального рынка страхования.

В **приложениях** представлены основные результаты исследования статистического и аналитического характера.

Основные положения диссертационного исследования нашли отражение в следующих публикациях автора общим объемом 2,0 п.л.:

1. *Большунова, Т.В.* Критерии оценки социальной эффективности страховых технологий / Т.В. Большунова //Актуальные проблемы гуманитарных наук (история, политология, социология): межвузовский сборник научных работ. Вып.1/ под ред. О.Ю. Васильевой, Е.П. Комаровской. - М.: Издательство РГСУ, 2006. -0,6 п.л.

2. *Большунова, Т.В.* Социальная эффективность страхования как системы защиты от рисков / Т.В. Большунова //Актуальные проблемы гуманитарных наук (история, политология, социология): межвузовский сборник научных работ. Вып.1/ под ред. О.Ю. Васильевой, Е.П. Комаровской. - М.: Издательство РГСУ, 2006.- 0,3 п.л.

3. *Большунова, Т.В.* Управление рисками посредством страхования / Т.В. Большунова //Актуальные проблемы гуманитарных наук (история, психология, социология): межвузовский сборник научных работ. Вып.2/ под ред. О.Ю. Васильевой, Е.П. Комаровской. - М.: Издательство РГСУ, 2007. - 0,3 п.л.

4. *Большунова, ТВ* Интеграция системы непрерывного образования в профессиональную деятельность страховщиков / Т.В. Большунова // Проблемы непрерывного образования: проектирование, управление, функционирование. – Липецк: издательство ЛГПУ, 2007. – 0,3 п.л

**Публикации в изданиях, рекомендованных ВАК Минобразования и науки РФ:**

5. *Большунова, ТВ* Состояние страховых технологий как показатель социально-экономического развития общества / Т.В. Большунова // Государственная служба, -№ 6 (44). - 2006 - 0,3 п.л

6. *Большунова, ТВ* Разработка критериев и методики оценки социальной эффективности страхования / Т.В. Большунова // Вестник Тамбовского государственного университета. Серия Гуманитарные науки, - № 10. - 2008. - 0,2 п.л.

Подписано в печать 31.10.08. Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная.  
Ризография. Печ.л. 1,5. Тираж 120 экз. Заказ № 871.  
Липецкий государственный технический университет  
398600 Липецк, ул. Московская, 30.  
Типография ЛГТУ. 398600 Липецк, ул. Московская, 30.