

ЦЕЛЕВАЯ МОДЕЛЬ РАЗВИТИЯ СТРАХОВОГО РЫНКА РОССИИ: КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ И ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН

Таис Валерьевна ДРЮК

ведущий андеррайтер,
ООО СК «Сбербанк Страхование»,
Москва, Российская Федерация
tais-dryuk@yandex.ru
<http://orcid.org/0000-0001-8070-4742>
SPIN-код: 3346-7493

История статьи:

Рег. № 116/2023
Получена 03.04.2023
Получена
в доработанном виде
17.04.2023
Одобрена 03.05.2023
Доступна онлайн
29.06.2023

Специальность: 5.2.4

УДК 336.66
JEL: G22

Ключевые слова:

клиентоцентричная
трансформация,
банковский канал
продаж, операционные
расходы, клиентская
ценность, защита прав
потребителей

Аннотация

Предмет. Индикаторы российского страхового рынка, ключевые проблемы его функционирования и построение целевой модели развития рынка, основанной на опыте зарубежных рынков страховых услуг.

Цели. Провести анализ индикаторов российского страхового рынка за 2005—2022 гг., выявить ключевые проблемы, разработать комплекс рекомендаций для решения проблем, оценить потенциальную эффективность предложенных мер путем прогнозирования и моделирования показателей рынка в долгосрочной перспективе в результате реализации рекомендаций.

Методология. Использованы данные статистики за исследуемый период, применены контент-анализ источников, методы экспертных оценок и корреляционно-регрессионного анализа.

Результаты. Выявлено, что ключевые проблемы функционирования российского рынка страховых услуг обусловлены высоким уровнем его операционных расходов, что во многом является следствием зависимости страхового рынка от банковского сектора. Результатом такой зависимости являются завышенные комиссионные вознаграждения банкам, высокая стоимость страховых продуктов и их низкая клиентская ценность, а также недобросовестные практики банков при продаже страховых полисов. Все это способствует формированию у населения низкого уровня доверия страховщикам и снижению спроса на страхование.

Выводы. Для повышения эффективности функционирования страхового рынка России необходима реализация комплекса мер по его клиентоцентричной трансформации, учитывающих лучшие практики зарубежных рынков. Предлагаемые меры включают в себя законодательные реформы, направленные на усиление регулирования в сфере защиты прав потребителей и регламентации видов страхования, а также ряд мероприятий на уровне страховых компаний. Согласно построенным моделям прогнозирования в результате трансформации рынка к 2027 г. темп прироста количества договоров страхования превысит текущий в 5,4 раза, а темп прироста объема страховых премий будет выше текущего как минимум в 2,9 раза.

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2023

Для цитирования: Дрюк Т.В. Целевая модель развития страхового рынка России:

клиентоцентричная трансформация и лучшие практики зарубежных стран // Финансы и кредит. —

2023. — Т. 29, № 6. — С. 1339 — 1369.

<https://doi.org/10.24891/fc.29.6.1339>

Введение

На современном этапе развития страхового рынка России его функционирование осуществляется в особых условиях, характеризующихся негативным воздействием ряда внешних и внутренних факторов. Нарастание геополитической напряженности, усиление санкционного давления, блокировка доступа к зарубежным рынкам капитала привели к обострению существующих проблем функционирования рынка и появлению новых вызовов. Кроме того, развитие рынка сдерживается внутренними проблемами российской экономики, находящейся в состоянии стагнации со времен кризиса 2014 г. Немаловажную роль играет и продолжающееся снижение реальных располагаемых доходов российского населения, а также низкий уровень его страховой культуры и финансовой грамотности.

Для выявления ключевых проблемных аспектов функционирования страхового рынка России и моделирования его оптимального развития представляется целесообразным провести анализ динамики его основных индикаторов.

Проблемы и перспективы рынка

По итогам 2022 г. объем страховых премий на российском рынке составил 1,816 трлн руб., что на 0,5% превышает аналогичный показатель 2021 г.¹ Незначительный положительный темп прироста страховых премий стал возможным благодаря повышению тарифов в сегменте автострахования, а также значимому пакету мер поддержки страхового сектора со стороны регулятора. При этом количество заключенных договоров страхования в 2022 г. снизилось на 1,073 млн единиц (или на 0,44%) по сравнению с показателем 2021 г.², что свидетельствует о снижении спроса на страхование.

Также следует отметить, что страховые премии распределяются по регионам РФ крайне неравномерно и наблюдается тенденция роста региональной концентрации рынка. Так, доля первой десятки регионов-лидеров в общем объеме страховых премий увеличилась с 74,92% в 2005 г. до 75,02% в 2022 г.³ Еще существеннее за указанный период возросла доля первой тройки регионов-лидеров — с 59,81% до 65,09%, при этом доля Москвы увеличилась с 48,02% до 53,85%⁴. Данные показатели свидетельствуют о том, что спрос на страхование в России имеет высокую корреляцию с уровнем доходов, страховой культуры и финансовой грамотности населения. В большинстве регионов России проникновение страхования является очень низким, в первую очередь в силу того, что стоимость страховых продуктов является слишком высокой для населения регионов с учетом его текущего уровня доходов. Кроме того, население крупных городов бывает в

¹ Статистика страхования // Банк России. URL: https://www.cbr.ru/insurance/reporting_stat/

² Там же.

³ Расчеты автора на основе данных Банка России.

⁴ Расчеты автора на основе данных Банка России.

большей степени осведомленным о преимуществах страхования и характеризуется более высоким уровнем страховой культуры.

Показатели глубины и плотности страхования в России также свидетельствуют о недостаточном спросе населения на страховые услуги. За период с 2005 по 2022 г. произошло снижение глубины страхования с 1,6% до 1,2%⁵. Таким образом, данный показатель в России почти в 6 раз ниже среднемирового, который составляет 6,8%, в 3 раза ниже показателя развивающихся стран Азии (3,7%) и даже ниже средней глубины страхования в развивающихся странах ЕМЕА⁶ (1,6%)⁷.

Плотность страхования на российском рынке по итогам 2022 г. составила 181 долл. США на душу населения (рост со 168 долл. США в 2021 г.)⁸. Однако следует отметить, что значительное увеличение данного показателя в долларовом выражении обусловлено только курсовой разницей — в рублевом выражении плотность страхования почти не изменилась (12 384 руб. в 2022 г. против 12 369 руб. в 2021 г.)⁹. По данному показателю Россия также значительно уступает развивающимся странам Азии, где он составляет 232 долл. США на душу населения и странам Латинской Америки (231 долл. США)¹⁰. Плотность страхования в России остается почти в 5 раз ниже среднемирового уровня, который равен 853 долл. США на душу населения¹¹.

На *рис. 1* представлена динамика коэффициента убыточности, коэффициента расходов и комбинированного коэффициента убыточности российских страховщиков non-life за период с 2017 по 2022 г.

Следует отметить тенденцию роста коэффициента расходов российских страховщиков non-life и сокращения коэффициента убыточности, что свидетельствует о снижении операционной эффективности функционирования рынка, а также снижении потребительской ценности страховых продуктов. Для сравнения: в США коэффициент расходов составляет около 26%, коэффициент убыточности — более 70%, в Китае коэффициент расходов — порядка 31%, коэффициент убыточности — 68%, в Великобритании коэффициент расходов — около 35%, коэффициент убыточности — 65-70%¹². Российский рынок характеризуется чрезвычайно низким уровнем выплат: по итогам 2022 г. он составил всего 49,2%¹³. Более того,

⁵ Расчеты автора на основе данных Банка России.

⁶ ЕМЕА — Европа, Ближний Восток и Африка.

⁷ World insurance premiums // Swiss Re Institute. URL: <https://www.sigma-explorer.com/>

⁸ Расчеты автора на основе данных Банка России.

⁹ Расчеты автора на основе данных Банка России.

¹⁰ World insurance premiums // Swiss Re Institute.

¹¹ Там же.

¹² Расчеты автора на основе данных ОЭСР, Национального бюро статистики Китая, Международной ассоциации органов страхового надзора.

¹³ Расчеты автора на основе данных Банка России.

в отдельных видах страхования уровень выплат значительно ниже, чем в среднем по рынку (*рис. 2*).

Для сравнения следует отметить, что в странах ЕС на законодательном уровне закреплена минимально возможная величина уровня выплат по всем страховым продуктам — 30%. При нарушении данной нормы страховые компании привлекаются к ответственности за мошенничество.

Таким образом, проблемой российского страхового рынка является низкая потребительская ценность страховых продуктов, что способствует формированию негативной репутации страховщиков и недостаточного уровня доверия к ним у российских граждан. Например, согласно исследованию аналитического центра НАФИ, доля россиян, доверяющих страховым компаниям, составляет всего 39%, тогда как банкам доверяют 60% граждан¹⁴.

Одной из ключевых причин низкого уровня выплат и высокого уровня расходов российских страховщиков является завышенный размер комиссионных вознаграждений посредникам, прежде всего банкам. Коэффициент комиссионных расходов на российском рынке за период с 2012 по 2021 г. увеличился с 14% до 25%¹⁵. В 2022 г. произошло его снижение до 19%¹⁶, но это было разовым следствием снижения объемов продаж страхования жизни и здоровья заемщиков через банковский канал в результате сокращения кредитования при резком росте ключевой ставки. Для сравнения: в США и Великобритании коэффициент комиссионных расходов составляет около 6%, в Германии — около 9%, в Японии — 15%¹⁷. Завышенный уровень комиссионных вознаграждений на российском рынке является причиной высокой стоимости страховых продуктов и их низкой клиентской ценности. Доля комиссионных вознаграждений банкам в общем объеме комиссий является самой высокой в сравнении с другими посредниками (*рис. 3*). При этом на долю банковского канала продаж в 2021 г. приходилось порядка 40% собранной страховой премии (*рис. 4*). В 2022 г. произошло снижение данного показателя до 35,34% вследствие упомянутых событий, связанных с ростом ключевой ставки, но в целом на *рис. 4* наблюдается тенденция роста доли продаж через банковский канал.

В страховании от несчастных случаев и страховании имущества физических лиц комиссии банкам при распространении многих страховых продуктов достигают 85-95% в структуре тарифной ставки. Для таких продуктов, как правило, характерны вмененные продажи, а уровень выплат по договорам страхования составляет от 1 до 10%. При этом банками часто применяются недобросовестные

¹⁴ Итоги пандемии: рост доверия страховщикам и инвестиционным брокерам // Аналитический центр НАФИ. URL: <https://nafi.ru/analytics/itogi-pandemii-rost-doveriya-strakhovshchikam-i-investitsionnym-brokeram/>

¹⁵ Расчеты автора на основе данных Банка России.

¹⁶ Расчеты автора на основе данных Банка России.

¹⁷ Расчеты автора на основе данных ОЭСР.

практики продаж. Согласно исследованию, проведенному в отношении восьми крупнейших российских банков, доля страхователей, отмечавших наличие недобросовестных практик при продажах страховых услуг, колеблется в диапазоне от 19,7% до 40,3% респондентов¹⁸. Среди наиболее распространенных практик были названы: отличие условий страхования от обсуждаемых при продаже (ухудшение условий для клиента), увеличение стоимости страховки по сравнению с озвученными при продаже, подключение программ страхования без согласия клиента. Навязывание банками потребителям страховых продуктов с низкой клиентской ценностью способствует формированию негативного имиджа страховщиков и росту недоверия к ним у российских граждан.

Таким образом, проблемой российского страхового рынка является его чрезмерная зависимость от банковского сектора, выражающаяся в завышенных комиссиях банкам и доминировании банковского канала в структуре продаж страховых продуктов.

Особого внимания заслуживает ситуация, сложившаяся в сегменте автострахования в условиях введенных санкций против России. В результате ухода из России западных автопроизводителей произошло резкое сокращение продаж новых автомобилей и возник дефицит запасных частей и комплектующих для ремонта. Цены на автомобили повысились, а выплата страхового возмещения в рамках ОСАГО в натуральном виде стала почти невозможной из-за разрыва логистических цепочек (сроки ожидания поставок существенно превышают установленный на законодательном уровне максимальный срок ремонта автомобилей по ОСАГО (30 дней)). Вследствие этого страховщики ОСАГО стали переходить на выплаты страховых возмещений в денежной форме — только один автомобиль из десяти отправляется на ремонт в автосервис. Одновременно справочники для расчета выплат по договорам ОСАГО были обновлены с учетом разрешения регулятора осуществлять выплаты по стоимости неоригинальных запчастей.

В результате при росте цен на автомобили и запчасти выплаты по договорам страхования составляют значительно меньшую величину, чем реальные расходы страхователей на ремонт, что существенно снижает клиентскую ценность полисов ОСАГО. Если же ремонт автомобилей будет производиться бывшими в употреблении деталями (пилотный проект по использованию таких деталей запущен на Дальнем Востоке), клиентская ценность данного вида страхования снизится еще значительнее. Размеры денежного возмещения станут еще меньше, а при натуральном возмещении высока вероятность некачественного ремонта, ввиду того что в России не существует параметров оценки качества восстановленных деталей (в отличие от Европы, где есть институт «ребилдинга»¹⁹). Кроме того,

¹⁸ 30% страхователей, купивших полис в банках, столкнулись с недобросовестными практиками продаж // Агентство страховых новостей. URL: <https://www.asn-news.ru/news/82434>

¹⁹ Автомобили по ОСАГО начнут чинить б/у деталями // Газета.ru. URL: <https://www.gazeta.ru/auto/2022/12/28/16011829.shtml?updated>

законодательно установленного лимита выплат при причинении вреда имуществу в ОСАГО, который в РФ равен 400 000 руб., в текущих условиях явно недостаточно для приобретения нового автомобиля. Для сравнения: в Китае данный лимит был повышен до 200 000 юаней (эквивалент 2 млн руб.)²⁰, в европейских странах лимиты по ОСАГО составляют до 1,2–1,3 млн евро²¹.

В то же время тарифный коридор по ОСАГО в РФ за последние два года расширялся два раза. В результате максимальная тарифная ставка выросла почти на 40%²². За 2022 г. средняя премия по ОСАГО увеличилась по сравнению с аналогичным периодом 2021 г. на 21%, или 1 194 руб., и составила 6 793 руб.²³ А для молодых водителей без стажа вождения стоимость страховки достигает 30–40 тыс. руб.²⁴ С учетом постоянного снижения реальных располагаемых доходов населения РФ стоимость ОСАГО является слишком высокой для значительной части населения, особенно в регионах с низким уровнем доходов. В результате все большее количество водителей не приобретают полисы. За 2022 г. количество заключенных договоров ОСАГО снизилось на 1,9 млн единиц²⁵. Кроме того, страховщиками допускается большое количество нарушений, в частности отказы в оформлении полиса ОСАГО водителям с высокой степенью риска либо существенное затруднение для них процесса покупки полиса: за 9 месяцев 2022 г. Банк России оштрафовал крупнейших страховщиков за нарушения в ОСАГО на 4,7 млн руб.²⁶ Низкая клиентская ценность страховых продуктов и недобросовестные практики страховых организаций способствуют снижению спроса на полисы данного вида страхования.

Для решения обозначенных по результатам проведенного анализа проблем развития российского страхового сектора нами предлагается комплекс мер, направленных на осуществление клиентоцентричной трансформации рынка страховых услуг. При этом предлагаемые меры учитывают лучшие практики страховых рынков зарубежных стран.

Прежде всего необходимо проведение законодательных реформ по защите прав потребителей [1] и регламентации отдельных видов страхования (рис. 5).

²⁰ Motor insurance reform in China: a win-win for consumers and insurers // Swiss Re Institute. URL: <https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/Economic-Insights/motor-insurance-reform-china-win-win.html>

²¹ Как устроено автострахование в других странах и меняют ли его правила так же часто, как в России // Российская газета. URL: <https://rg.ru/2023/01/24/dorogi-vedut-na-polis.html>

²² Миронов призвал провести ревизию системы ОСАГО // Парламентская газета. URL: <https://www.pnp.ru/politics/mironov-prizval-provesti-reviziyu-sistemy-osago.html>

²³ Рэнкинг всех страховщиков ОСАГО за 2022 г. «Минус» 1,9 млн договоров ОСАГО, семикратный рост «СберСтрахования» // Агентство страховых новостей. URL: <https://www.asn-news.ru/news/82191>

²⁴ ОСАГО для бедных 20-летних по цене автомобиля // Агентство страховых новостей. URL: <https://www.asn-news.ru/news/81950>

²⁵ Рэнкинг всех страховщиков ОСАГО за 2022 г. «Минус» 1,9 млн договоров ОСАГО, семикратный рост «СберСтрахования».

²⁶ Топ-10 самых интересных «разборок» между ЦБ и страховщиками ОСАГО за 2022 г. // Агентство страховых новостей. URL: <https://www.asn-news.ru/news/81875>

Предлагаемый порядок расчета размеров штрафов, указанный в п. 3 *рис. 5*, обусловлен тем, что в настоящее время штрафы за нарушение прав потребителей составляют от 30 до 300 тыс. руб., то есть являются несопоставимыми с размерами операционного дохода крупнейших страховщиков. Поэтому такие меры реально недостаточны для стимулирования страховщиков к соблюдению законодательства по защите прав потребителей. Кроме того, следует отметить, что при взыскании штрафов в судебном порядке суды в большинстве случаев отказывают в рассмотрении дел ввиду истечения в ходе рассмотрения дела срока привлечения к административной ответственности (ст. 4.5 КоАП²⁷). Судебная практика за 2022 г. показывает, что было отказано в рассмотрении дел о штрафах за нарушения в сфере ОСАГО в 156 случаях, из них в связи с окончанием срока привлечения к ответственности — 124 отказа²⁸. Чаще всего это происходит при рассмотрении дела в порядке упрощенного судопроизводства именно ввиду незначительных сумм штрафов. Для такого порядка рассмотрения дела законодательно установлен срок привлечения к ответственности не более двух месяцев со дня совершения правонарушения.

Законодательные реформы в ОСАГО, обозначенные в п. 4, 5 *рис. 5*, направлены на повышение потребительской ценности данного вида страхования. Указанные реформы должны осуществляться без повышения тарифов, так как уровень выплат в ОСАГО в последние годы имеет значительно меньшую величину, чем установленный норматив согласно Указанию Банка России о тарифах ОСАГО (законодательно установлена доля премии для выплаты страховых возмещений в размере 77%²⁹, тогда как фактический уровень выплат за 2021 год — 64%³⁰, за 2022 г. — 58,5%³¹).

Региональные программы страхования жилья от чрезвычайных ситуаций в рамках Федерального закона от 03.08.2018 № 320-ФЗ должны были стать инструментом популяризации страхования в РФ и, в частности, способствовать росту проникновения страхования в регионы с низким уровнем доходов благодаря социально-ориентированным тарифам [2]. Однако по сей день ни одна региональная программа не заработала ввиду отсутствия стимулов к участию в них у органов власти регионов, населения и страховщиков. Часть регионов отказались разрабатывать программы в связи с дефицитностью их бюджетов либо нецелесообразностью из-за низкой подверженности регионов чрезвычайным

²⁷ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.

²⁸ Банк России за 2022 г. оштрафовал крупнейших страховщиков за ОСАГО на 6,75 млн. р. // Агентство страховых новостей. URL: <https://www.asn-news.ru/news/82208>

²⁹ Указание Банка России от 08.12.2021 № 6007-У (ред. от 28.07.2022) «О страховых тарифах по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_405183/

³⁰ Миронов призвал провести ревизию системы ОСАГО // Парламентская газета. URL: <https://www.pnp.ru/politics/mironov-prizval-provesti-reviziyu-sistemy-osago.html>

³¹ Частота страховых случаев по ОСАГО стабилизировалась в целом по РФ — РСА // Финмаркет. URL: <http://www.finmarket.ru/news/5919435>

ситуациям [3]. В страховании в рамках Федерального закона от 03.08.2018 № 320-ФЗ заинтересованы только регионы, подверженные стихийным бедствиям, но они стремятся включать в программы только риск утраты жилья в результате чрезвычайных ситуаций, а это противоречит интересам страховщиков, так как означает для них антиселекцию рисков.

Для развития страхования жилья от чрезвычайных ситуаций автором предлагаются следующие реформы:

- введение дополнительных показателей оценки деятельности органов исполнительной власти регионов, которые будут зависеть от эффективности реализации регионом Федерального закона № 320-ФЗ;
- внесение изменений в бюджетную политику в части ограничений предельного объема средств, которые выделяются субъекту РФ в виде трансфертов — для обеспечения возможности участия региона в возмещении ущерба по программам страхования при дефицитном региональном бюджете;
- компенсация населению части уплаченной страховой премии по полисам (льготы по налогу на имущество, возврат части взносов на капитальный ремонт многоквартирных домов или предоставление скидок при уплате таких взносов);
- введение негативных стимулов, побуждающих население к страхованию жилья (например, правовая норма о том, что для не заключивших договор страхования жилье будет предоставляться взамен утраченного только на условиях социального найма, без права приватизации и продажи недвижимости)³²;
- внесение корректировок в Указание Банка России об обязательной ретроцессии 75% риска, передаваемого в АО «РНПК» в рамках страхования от чрезвычайных ситуаций: снижение доли риска, передаваемой в ретроцессию, отмена обязательной ретроцессии рисков по программам регионов, подверженных чрезвычайным ситуациям³³, либо нахождение альтернативных перестраховочных емкостей, благодаря которым будет обеспечено отсутствие кумуляции подобных рисков у прямых страховщиков — участников программ страхования жилья. Таким образом, будет нивелирована угроза финансовой устойчивости страховых компаний, которая является причиной их нежелания участвовать в региональных программах.

Целью мероприятий, обозначенных в п. 7—9 *рис. 5*, является повышение квалификации страховых посредников для получения страхователями более квалифицированной помощи при выборе страховых продуктов и сокращения количества случаев нарушения прав потребителей. На всех крупнейших рынках

³² Гришина О.А., Дрюк Т.В. Проблемы функционирования и драйверы роста российского страхового рынка в условиях коронакризиса // *Финансы и кредит*. 2021. Т. 27. № 3. С. 540—560.

³³ Там же.

страховых услуг (США, Китая, Японии, Великобритании) защита прав потребителей является первоочередной задачей регуляторов, поэтому особое внимание уделяется обучению и проверке знаний страховых посредников.

Реформа, предлагаемая в п. 10 рис. 5, была проведена на страховом рынке Японии, когда банки получили доступ к продаже страховых продуктов, и способствовала разделению функций послепродажного обслуживания между банками и страховщиками [4]. С одной стороны, реализация данной реформы на российском рынке позволит сократить операционные расходы страховщиков, что обеспечит возможность повысить уровень выплат по продуктам банкострахования. С другой стороны, благодаря реформе обработка обращений клиентов в период действия договора страхования станет более оперативной (выполнение функций банком, без перенаправления клиента в страховую компанию). Таким образом, повысится качество обслуживания.

Следующая группа мер предлагается нами для реализации непосредственно страховыми компаниями (табл. 1).

Для снижения зависимости от банковского канала продаж путем наращивания доли онлайн-продаж необходима реализация следующих мероприятий:

- повышение скорости загрузки страниц сайтов страховщиков;
- использование дополнительных способов онлайн-коммуникаций с клиентом на сайтах страховщиков: функций онлайн-звонка, онлайн-чатов и ботов, посредством которых можно не только получить консультацию по продукту, но и подать заявку на заключение договора страхования, а также оплатить его;
- разработка мобильных приложений страховых компаний;
- применение для оформления сайтов страховщиков анимаций, 3D-изображений и элементов геймификации;
- адаптация сайтов страховых компаний под мобильные устройства.

Рост доли прямых продаж через онлайн-канал позволит снизить операционные расходы страховщиков, ввиду того что при таком способе реализации продуктов отсутствуют расходы на выплату комиссионного вознаграждения посредникам, а также на оплату труда персонала страховой компании [5]. Это даст страховщикам возможность увеличить уровень выплат клиентам, то есть повысить потребительскую ценность продуктов, а также снизить страховые тарифы за счет уменьшения доли расходов на ведение дела в структуре тарифной ставки.

Применение цифровых технологий для персонализированного андеррайтинга и ценообразования позволит снизить стоимость страховых продуктов и сформировать предложения, соответствующие степени риска каждого клиента [6]. Подобная

практика успешно применяется на китайском страховом рынке, особенностью которого является участие страховщиков в цифровых экосистемах [6], создаваемых как самими страховыми компаниями, так и игроками других отраслей (прежде всего, гигантами электронной коммерции [7]).

С учетом специфики функционирования страхового рынка России (большинство крупных страховщиков входят в состав банковских групп [8]) нам представляется целесообразным участие страховых компаний в цифровых экосистемах, создаваемых аффилированными с ними банками (по примеру компаний группы «Сбер»). При реализации этой схемы страховщики могут использовать данные о клиентах, аккумулируемые банками, для создания риск-аватара каждого клиента и формирования персонализированных предложений, содержащих наиболее привлекательный для каждого клиента набор рисков. Таким образом будет обеспечиваться синергетический эффект от взаимодействия страхового и банковского секторов, а клиентская ценность продуктов банкострахования значительно возрастет. Следует отметить, что при продаже страховых продуктов через аффилированный со страховщиком банк комиссионное вознаграждение банку может быть снижено до символических значений, поскольку прибыль от продажи подобных продуктов будет распределяться внутри группы компаний. Это даст возможность преодолеть проблему высоких комиссионных вознаграждений банкам и повысить клиентскую ценность страховых продуктов.

Расширение продуктовой линейки и распространение страхования на основе использования, страхования по требованию, встроенного страхования, продуктов с дополнительными услугами позволит клиентам приобретать страховой полис тогда, когда он необходим, на необходимый срок и по более низкой цене, а также получать в пакете со страховкой нестраховые услуги, удовлетворяющие более широкий спектр потребностей клиентов. В результате будет увеличиваться проникновение страхования.

Мероприятия по совершенствованию маркетинговой политики страховщиков чрезвычайно важны для развития страхового рынка России, поскольку одной из основных причин недостаточного спроса на страхование в РФ является низкий уровень страховой культуры и финансовой грамотности населения. При проведении рекламных кампаний в СМИ в целях популяризации страхования важно осуществлять распространение информации через разные каналы коммуникаций (не только Интернет, но и телевидение, радиовещание, пресса) — для воздействия на разные возрастные категории населения (кампании в сети Интернет будут малоэффективны в отношении старшего поколения). Также необходимо осуществление мероприятий, направленных на формирование положительной репутации страховщиков: постоянный мониторинг появляющихся в Интернете негативных отзывов клиентов о страховых компаниях, коммуникация с площадками, где размещаются данные отзывы, для их оперативного удаления и стимулирование клиентов оставлять позитивные отзывы (программы лояльности для публикующих

отзывы). При этом необходимо осуществлять анализ всех негативных отзывов, на основании которого должен вырабатываться план мероприятий по повышению качества клиентского сервиса.

Благодаря одновременной реализации всех мер, направленных на осуществление клиентоцентричной трансформации рынка, которые указаны в *табл. 1* и *рис. 5*, произойдет сокращение операционных расходов страховых компаний, будет повышена клиентская ценность страховых продуктов, снижена их стоимость и уменьшено количество нарушений прав потребителей страховых услуг. В сочетании с мероприятиями по повышению страховой культуры и финансовой грамотности населения это будет способствовать росту доверия к страховщикам со стороны россиян, повышению спроса на страховые продукты и, как следствие, увеличению количества заключенных договоров страхования и объема страховых премий.

Для оценки эффективности предложенного комплекса мер нами была разработана модель, основанная на авторской методике прогнозирования изменения количества заключенных договоров страхования в результате реализации клиентоцентричной трансформации российского рынка страховых услуг. Так как предложенные меры окажут влияние на развитие рынка в долгосрочной перспективе, прогнозирование осуществляется на пятилетний срок, то есть на 2027 г.

Авторская методика

1. Формирование перечня факторов, которые влияют на количество заключенных договоров страхования. Все возможные факторы можно классифицировать на два кластера: факторы микроуровня (формирующиеся во внутренней среде страхового рынка и поддающиеся контролю со стороны страховщиков и посредников) и факторы макроуровня (формирующиеся во внешней среде и не поддающиеся контролю со стороны участников рынка). В свою очередь факторы макроуровня можно разделить на следующие группы: экономические, геополитические, нормативно-правовые, социокультурные и психологические. Из каждого кластера производится отбор тех факторов, которые имеют наибольшее влияние на количество заключенных договоров страхования в современных условиях функционирования страхового рынка России.

Экономические факторы принимают количественные значения, поэтому для отбора таких факторов рассчитывается парная корреляция между количеством заключенных договоров страхования и каждым из факторов на основании набора данных о значениях каждого показателя-фактора и количества договоров страхования за период с 2012 по 2022 г. Далее были выбраны факторы, для которых значение корреляции по модулю более 0,7 (значимая корреляция согласно шкале Чеддока [7]). К ним относятся: среднедушевые доходы населения, доходы хозяйствующих субъектов, курс доллара к рублю и ВВП РФ. Данные о количестве заключенных договоров страхования, значениях отобранных показателей-факторов

экономической группы за 2012—2022 гг. и соответствующих им величинах парной корреляции представлены в *табл. 2*.

Факторы прочих групп не имеют количественного выражения, поэтому отбор таких факторов для модели осуществляется с применением экспертного подхода, который учитывает современные условия функционирования и проблемы страхового рынка России. Набор используемых в модели качественных факторов представлен в *рис. 6*.

После формирования набора факторов производится их ранжирование и рассчитывается вес каждого фактора с использованием правила Фишберна [9]. Сумма весов факторов по Фишберну должна быть равна 1. При этом в модели присутствуют следующие ограничения:

- общий вес факторов макроуровня равен общему весу факторов микроуровня, т.е. составляет 0,5;
- факторы каждой группы в кластере макроуровня имеют одинаковый общий вес, то есть его значение равно 0,1;
- в связи с тем, что факторы разных кластеров и групп имеют разную природу, ранжирование факторов макроуровня производится внутри каждой группы, а факторов микроуровня — внутри кластера.

С учетом введенных ограничений получаем модифицированную формулу для расчета веса каждого фактора:

$$w_i = \frac{2(N-i+1)}{(N+1)N} \cdot W_j, \quad (1)$$

где w_i — вес фактора;

N — общее количество факторов в модели;

i — ранг фактора;

W_j — общий вес факторов группы/кластера, к которой(-ому) относится i -ый фактор.

Таким образом, сумма весов всех факторов модели будет равна 1.

Ранжирование факторов экономической группы производится с учетом значений их парной корреляции с количеством договоров страхования (чем больше величина корреляции, тем выше ранг). Далее рассчитывается вес каждого фактора по формуле 1 (*табл. 3*).

Ранжирование качественных факторов производится с применением экспертного подхода, который учитывает современные условия функционирования российского рынка. Далее рассчитывается вес каждого фактора по формуле 1 (*рис. 7*).

На следующем этапе определяются оценки влияния факторов на количество договоров страхования с учетом прогнозного изменения каждого фактора в 2027 г. по сравнению с 2022 г. Отдельно определяются оценки для текущего развития рынка и для его развития с реализацией предлагаемого нами комплекса мер по трансформации.

Оценки влияния экономических факторов устанавливаются путем прогнозирования значения каждого фактора в 2027 г. Для этого составляется уравнение регрессии с коэффициентом аппроксимации, близким к 1. Далее полученные прогнозные величины показателей-факторов сравниваются с их величинами в 2022 г., которые указаны в *табл. 2*, и на основании корреляции каждого фактора с количеством договоров страхования (прямая/обратная корреляция) определяется оценка влияния фактора. Оценки могут принимать значения +1 (если изменение фактора в 2027 г. приведет к увеличению количества договоров страхования) и –1 (если изменение фактора в 2027 г. приведет к уменьшению количества договоров страхования). Оценки влияния экономических факторов будут принимать одинаковые значения для текущего развития рынка и для его развития с реализацией предлагаемого комплекса мер, так как данные меры не влияют на факторы экономической группы (*табл. 4*).

Воздействие качественных факторов на количество договоров страхования оценивается с применением экспертного подхода на основе прогноза качественного изменения фактора в 2027 г. по сравнению с 2022 г. Для итоговой оценки влияния каждого фактора используется разработанная нами шкала оценки влияния качественных факторов, согласно которой каждой степени влияния соответствует определенная оценка, а именно: слабое влияние — оценка $\pm 0,3$, умеренное влияние — оценка $\pm 0,5$, значительное влияние — оценка $\pm 0,8$, сильное влияние — оценка ± 1 . Оценки будут принимать разные значения для текущего развития рынка и для его развития с реализацией комплекса мер по трансформации, так как данные меры окажут влияние на ряд качественных факторов (*рис. 8*).

На следующем этапе определяется итоговый результат модели для текущего развития рынка и для его развития с реализацией комплекса мер по трансформации по следующим формулам:

$$f_1 = \sum_{i=1}^n O_{i_1} \cdot w_i; \quad (2)$$

$$f_2 = \sum_{i=1}^n O_{i_2} \cdot w_i, \quad (3)$$

где f_1 — показатель прогноза изменения количества договоров страхования в 2027 г. по сравнению с 2022 г. при текущем развитии рынка;

f_2 — показатель прогноза изменения количества договоров страхования в 2027 г. по сравнению с 2022 г. при развитии рынка с реализацией мер по трансформации;

O_{i_1} — оценка влияния фактора на количество договоров страхования в 2027 г. при текущем развитии рынка;

O_{i_2} — оценка влияния фактора на количество договоров страхования в 2027 г. при развитии рынка с реализацией мер по трансформации.

Получаем, что $f_1 = 0,16$, $f_2 = 0,86$.

2. На следующем этапе производится интерпретация полученных показателей f_1 и f_2 . По данным *табл. 2* рассчитываем среднегодовой темп прироста количества договоров страхования за 2013—2022 гг. Его значение равно 6,3%. Далее делается допущение, что при текущем развитии рынка в 2023—2027 гг. средний темп прироста количества договоров в год не изменится, то есть будет составлять 6,3% в год. Соответственно, совокупный темп прироста количества договоров за 5 лет (с 2023 по 2027 г.) составит: $6,3\% \cdot 5 = 31,5\%$. Это значит, что показателю прогноза изменения количества договоров страхования в 2027 г. по сравнению с 2022 г. при текущем развитии рынка $f_1 = 0,16$ соответствует прогнозный прирост количества договоров, равный 31,5% за 5 лет.

На основании описанной интерпретации результата модели при текущем развитии рынка нами разработаны параметры оценки результата модели при развитии рынка с реализацией мер по трансформации (f_2) (*табл. 5*).

Результат модели $f_2 = 0,86$ относится к интервалу от 0,8 до 0,96. Соответственно, прирост количества договоров страхования за 5 лет при развитии рынка с реализацией мер по трансформации составит: $157,6\% \cdot (0,86 / 0,8) = 169,4\%$.

Таким образом, при реализации предлагаемой клиентоцентричной трансформации российского рынка страховых услуг прирост количества договоров страхования в 2027 г. по сравнению с 2022 г. в 5,4 раза превысит аналогичный показатель при текущем развитии рынка. Количество договоров страхования в 2027 г. при развитии рынка с реализацией мер по трансформации составит: $241\,311\,293 \cdot (100\% + 169,4\%) = 650\,140\,886$ единиц.

Далее будет построена модель зависимости объема страховых премий в год (зависимая переменная Y) от количества договоров страхования в год (независимая переменная X) с использованием инструментария корреляционно-регрессионного анализа на основании выборки значений переменных за 2013—2022 гг. (*табл. 6*). Указанная модель позволит спрогнозировать объем страховых премий в 2027 г. при развитии рынка с реализацией мер по трансформации.

Рассчитаем выборочный коэффициент корреляции $\bar{r}_{xy}$ и коэффициент детерминации $\bar{r}_{xy}^2$. Получаем следующие значения: $\bar{r}_{xy}=0,94$, $\bar{r}_{xy}^2=0,88$.

Проведем проверку значимости парного коэффициента корреляции (уровень значимости $\alpha=0,05$). Рассчитаем наблюдаемое значение критерия по следующей формуле:

$$t_{\text{набл.}} = \frac{\bar{r}_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-\bar{r}_{xy}^2}}, \quad (4)$$

где $t_{\text{набл.}}$ — наблюдаемое значение критерия;

$\bar{r}_{xy}$ — выборочный коэффициент корреляции;

n — количество лет, использующееся для формирования выборки.

Получается, что $t_{\text{набл.}} = 7,62$. Для статистики с распределением Стьюдента с $n - 2$ степенями свободы t критическое ($t_{\text{кр.}}$) = 2,306. Таким образом, $|t_{\text{набл.}}| > t_{\text{кр.}}$, следовательно, коэффициент корреляции генеральных совокупностей X и Y значительно отличается от нуля (при уровне значимости 0,05).

Вычислим доверительный интервал для коэффициента корреляции с использованием преобразования Фишера (с надежностью 0,95). Значение функции Фишера рассчитаем по следующей формуле:

$$Z_{\bar{r}} = \frac{1}{2} \ln \frac{1 + \bar{r}_{xy}}{1 - \bar{r}_{xy}}, \quad (5)$$

где $Z_{\bar{r}}$ — значение функции Фишера.

Получается, что $Z_{\bar{r}} = 1,72$. Доверительный интервал для коэффициента корреляции вычислим по формуле (с надежностью $\beta=0,95$):

$$r_{xy} \in \left[\text{th} \left(Z_{\bar{r}} \mp \frac{\bar{r}_{xy}}{2(n-1)} \pm \frac{t_{\beta}}{\sqrt{n-3}} \right) \right], \quad (6)$$

где r_{xy} — коэффициент корреляции генеральных совокупностей X и Y ;

t_{β} — обратное значение стандартного нормального распределения.

Получается, что $r_{xy} \in \left[\text{th} \left(1,72 \mp \frac{0,94}{2(10-1)} \pm \frac{1,96}{\sqrt{10-3}} \right) \right] \in [0,98; 0,73]$. Полученный результат позволяет сделать вывод о существовании прямой тесной корреляционной

зависимости между объемом страховых премий и количеством договоров страхования (с надежностью $\beta = 0,95$).

Проведем оценку коэффициентов уравнения парной линейной регрессии. Для получения выборочного уравнения парной линейной регрессии вида $y' = ax + b$ оценим коэффициенты a и b методом наименьших квадратов. Рассчитаем величины коэффициентов a и b уравнения регрессии по формулам:

$$a = \bar{r}_{xy} \cdot \frac{\overline{\sigma}_y}{\overline{\sigma}_x}, \quad (7)$$

$$b = \bar{y} - a \bar{x}, \quad (8)$$

где $\overline{\sigma}_y$ — среднее квадратическое отклонение выборки значений переменной Y ;

$\overline{\sigma}_x$ — среднее квадратическое отклонение выборки значений переменной X ;

$\bar{y}$ — среднее значение выборки переменной Y ;

$\bar{x}$ — среднее значение выборки переменной X .

Полученные значения коэффициентов: $a = 8,32$; $b = -206\,294\,362,36$. Таким образом, уравнение регрессии выглядит следующим образом: $y' = 8,32x - 206\,294\,362,36$.

Проведем оценку значимости уравнения парной линейной регрессии (уровень значимости $\alpha = 0,05$) с использованием критерия Фишера. Получается, что наблюдаемое значение критерия = 58,11, критическое значение F -критерия = 5,32. Так как F наблюдаемое $> F$ критическое, уравнение парной линейной регрессии является статистически значимым (уровень значимости 0,05).

Проведем проверку значимости коэффициентов уравнения регрессии с применением статистики, которая имеет распределение Стьюдента с $n - 2$ степенями свободы (уровень значимости $\alpha = 0,05$). С помощью функции ЛИНЕЙН в Microsoft Excel вычислим стандартные ошибки параметров α и β уравнения линейной регрессии — m_a и m_b . Значения стандартных ошибок: $m_a = 1,09$; $m_b = 207\,712\,393,64$. Рассчитаем наблюдаемые значения статистики для параметров α и β (t_α и t_β): $t_\alpha = \frac{a}{m_a} = \frac{8,32}{1,09} = 7,62$;

$$t_\beta = \frac{b}{m_b} = \frac{-206\,294\,362,36}{207\,712\,393,64} = -0,99. \text{ Критическое значение } t_{кр.} = 2,306. \text{ Получаем, что}$$

$|t_\alpha| > t_{кр.}$, что позволяет сделать вывод о статистической значимости коэффициента a (при уровне значимости 0,05). В свою очередь, $|t_\beta| < t_{кр.}$, таким образом, коэффициент b не является статистически значимым (при уровне значимости 0,05).

На основе полученного уравнения парной линейной регрессии вычислим прогнозное значение объема страховых премий в 2027 г. при развитии рынка с реализацией мер по трансформации, подставив в уравнение полученное прогнозное значение количества договоров страхования. Прогноз объема страховых премий на 2027 г.: $y'_{2027} = 8,32 \cdot 650\,140\,886 - 206\,294\,362,36 = 5\,202\,564\,453$.

С надежностью 0,95 вычислим стандартную ошибку прогноза по следующей формуле:

$$\Delta_{y'x_i} = t_{1-\beta} \cdot s_{\text{ост.}} \cdot \sqrt{1 + \frac{1}{n} + \frac{(x_i - \bar{x})^2}{\sigma_x^2 n}}, \quad (9)$$

где $\Delta_{y'x_i}$ — стандартная ошибка прогноза;

$t_{(1-\beta)}$ — критическое значение для статистики, имеющей распределение Стьюдента с $n - 2$ степенями свободы;

$s_{\text{ост.}}$ — стандартная ошибка регрессии;

n — количество лет, использующееся для формирования выборки;

x_i — значение переменной X в прогнозном году.

$$\Delta_{y'x_{2027}} = 2,306 \cdot 120\,939\,941,65 \cdot \sqrt{1 + \frac{1}{10} + \frac{463\,071\,291^2}{(36\,938\,437,1^2 \cdot 10)}} = 1\,143\,640\,760.$$

Получаем, что прогнозная величина объема страховых премий в 2027 г. при развитии рынка с реализацией мер по трансформации будет находиться в интервале: $[y'_{2027} \pm \Delta_{y'(x_{2027})}]$, то есть в пределах от 4 058 923 693 до 6 346 205 212 тыс. руб. (с надежностью 0,95). Таким образом, прирост объема страховых премий за 5 лет будет составлять от 123,42% до 249,32%. При текущем же развитии рынка прирост составит 42,75% (значение получено, исходя из среднего прироста объема премий в год в течение последних 10 лет — 8,55% в год). Следовательно, при развитии рынка с реализацией мер по трансформации прирост объема премий в 2027 г. по сравнению с 2022 г. будет как минимум в 2,9 раза выше, чем при текущем развитии рынка. Это позволяет сделать вывод о повышении эффективности функционирования рынка в долгосрочной перспективе в результате осуществления его клиентоцентричной трансформации.

Заключение

На основе проведенного исследования приходим к выводу о том, что ключевыми проблемами функционирования страхового рынка России являются высокая стоимость и низкая потребительская ценность страховых продуктов в сочетании с недостаточным уровнем страховой культуры и финансовой грамотности российского населения. Для решения указанных проблем необходима реализация комплекса мер, направленных на осуществление клиентоцентричной трансформации рынка, с учетом опыта зарубежных стран. Предлагаемый комплекс мер ориентирован на уменьшение количества случаев нарушения прав потребителей страховых услуг, снижение зависимости российского страхового рынка от банковского канала продаж, сокращение операционных расходов страховщиков, совершенствование их андеррайтинговой и тарифной политики, а также популяризацию страхования. В долгосрочной перспективе результатом реализации трансформации станет повышение уровня доверия населения к страховщикам, рост спроса на страхование и, как следствие, увеличение количества договоров страхования и объема страховых премий, то есть повышение эффективности функционирования рынка.

Таблица 1**Комплекс мер для реализации на уровне страховых компаний****Table 1****A set of measures for implementation at the level of insurance companies**

Мера	Направления реализации
Изменение структуры каналов продаж	Снижение зависимости от банковского канала, наращивание доли прямых продаж путем развития онлайн-продаж и цифровизации (по примеру Китая, Великобритании, США)
Корректировка андеррайтинговой и тарифной политики страховщиков путем перехода к персонализированной тарификации и формированию персонализированных предложений по страхованию на основании профиля риска каждого клиента	Внедрение цифровых технологий (телематика, умные часы, фитнес-трекеры) в бизнес-процессы андеррайтинга и ценообразования (по примеру Китая, США, Великобритании) Формирование цифровых экосистем (по примеру Китая)
Расширение продуктовой линейки	Вывод на рынок новых продуктов, соответствующих изменяющимся потребностям клиентов Распространение страхования на основе использования, страхования по требованию, встроенного страхования, продуктов с дополнительными нестраховыми услугами (по примеру Китая, США, Великобритании, Франции)
Применение цифровых технологий в послепродажном обслуживании и урегулировании убытков для повышения скорости и качества обслуживания клиентов	Использование искусственного интеллекта для обработки документов от клиентов, а также для принятия решений о выплате (по примеру Китая) Налаживание электронного взаимодействия с государственными учреждениями для получения документов, которые требуются для рассмотрения заявлений о страховых случаях
Совершенствование маркетинговой политики страховых компаний	Организация рекламных кампаний в СМИ, нацеленных на популяризацию страхования, повышение страховой культуры и финансовой грамотности населения Создание аккаунтов страховых компаний в социальных сетях, публикация в них информации, популяризирующей страхование (продуктовые посты, новости, опросы, инфографика) Публикация видеозаписей о преимуществах страховых продуктов, резонансных страховых выплатах и потребительской ценности страхования в видеохостингах YouTube, Rutube и VK Активное реагирование представителей страховых компаний на негативные отзывы клиентов в сети Интернет, создание стимулов для клиентов оставлять положительные отзывы Повышение информативности продуктовых страниц на сайтах страховщиков, создание корпоративных блогов с информацией о страховых продуктах (в формате текстового, видео- и интерактивного контента)

Источник: авторская разработка*Source:* Authoring

Таблица 2

Количество заключенных договоров страхования, воздействующие на него факторы экономической группы и соответствующие им величины парной корреляции (2012—2022 гг.)

Table 2

The number of concluded insurance contracts, the factors of the economic group that affect it, and the corresponding pair correlation values (2012–2022)

Показатель	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Количество договоров страхования, ед.	139 454 594	139 574 405	157 284 097	143 462 178	167 797 165	193 112 018
Среднедушевые доходы населения, руб. в мес.	23 221	25 684	27 412	30 254	30 865	31 897
Доходы хозяйствующих субъектов, млрд руб.	111 582	114 625,7	129 195	141 547,3	146 376,8	158 778
Курс доллара к рублю, руб.	31	31,9	38,4	61	67	58,4
ВВП РФ, млрд руб.	68 103,4	72 985,7	79 030	83 087,4	85 616,1	91 843,2

Продолжение таблицы

Показатель	2018	2019	2020	2021	2022	Корреляция с количеством договоров страхования
Количество договоров страхования, ед.	202 556 322	208 109 759	175 104 790	242 383 919	241 311 293	—
Среднедушевые доходы населения, руб. в мес.	33 178	35 338	36 073	39 854	44 919	0,9
Доходы хозяйствующих субъектов, млрд руб.	191 813,3	201 315,5	207 561,7	238 000	291 076,9	0,91
Курс доллара к рублю, руб.	62,7	64,7	72,2	73,7	68,5	0,71
ВВП РФ, млрд руб.	103 861,7	109 608,3	107 390,3	131 015	151 455,6	0,93

Источник: авторская разработка на основе данных Банка России

Source: Authoring, based on the Bank of Russia data

Таблица 3**Определение весов экономических факторов****Table 3****Determination of weights of economic factors**

Фактор	Корреляция с количеством договоров	Ранг	Вес фактора
Среднедушевые доходы населения, руб. в мес.	0,9	3	0,02
Доходы хозяйствующих субъектов, млрд руб.	0,91	2	0,03
Курс доллара к рублю, руб.	0,71	4	0,01
ВВП РФ, млрд руб.	0,93	1	0,04

Источник: авторская разработка

Source: Authoring

Таблица 4**Оценки влияния экономических факторов на количество договоров страхования в 2027 г.****Table 4****Assessment of the impact of economic factors on the number of insurance contracts in 2027**

Фактор	Уравнение тренда	2027 (прогноз)	Корреляция с количеством договоров страхования	Оценка (без транс- формации)	Оценка (с транс- формацией)
Среднедушевые доходы населения, руб. в мес.	$y = 1\,851,2x + 21\,501$; $R^2 = 0,952$	51 120	0,90	1	1
Доходы хозяйствующих субъектов, млрд руб.	$y = 16\,282x + 77\,931$ $R^2 = 0,9275$	338 443	0,91	1	1
Курс доллара к рублю, руб.	$y = 4,1694x + 32,206$ $R^2 = 0,7655$	98,9164	0,71	1	1
ВВП РФ, млрд руб.	$y = 7\,320,4x + 54\,623$ $R^2 = 0,9076$	171 749,4	0,93	1	1

Источник: авторская разработка

Source: Authoring

Таблица 5**Параметры оценки результата модели при развитии рынка с реализацией мер по трансформации****Table 5****Parameters for assessing the result of the model in the development of the market with the implementation of transformation measures**

Результат	Прирост количества договоров в 2023—2027 гг.	
	От	До (включительно)
от 0 до 0,16	0%	31,5%
от 0,16 до 0,32	31,5%	63%
от 0,32 до 0,48	63%	94,6%
от 0,48 до 0,64	94,6%	126,1%
от 0,64 до 0,8	126,1%	157,6%
от 0,8 до 0,96	157,6%	189,1%
от 0,96 до 1	Свыше 189,1%	

Источник: авторская разработка

Source: Authoring

Таблица 6**Вычисление статистических показателей для регрессионного анализа****Table 6****Computing statistics for regression analysis**

Год	Y (тыс. руб.)	X (ед.)	$(y_i - \bar{y})^2$
2013	904 863 559	139 574 405	198 177 168 108 361 000
2014	987 772 587	157 284 097	131 233 694 747 676 000
2015	1 023 819 318	143 462 178	106 416 345 991 388 000
2016	1 180 631 588	167 797 165	28 697 347 125 890 100
2017	1 278 841 595	193 112 018	5 068 429 945 836 500
2018	1 479 501 128	202 556 322	16 761 607 343 716 900
2019	1 481 177 588	208 109 759	17 198 509 239 127 000
2020	1 538 700 732	175 104 790	35 594 946 342 540 700
2021	1 808 289 280	242 383 919	209 997 441 727 907 000
2022	1 816 747 641	241 311 293	217 821 154 492 243 000
Сумма	—	—	966 966 645 064 686 000
Среднее значение	1 350 034 501,6	187 069 594,6	—
Среднее квадратическое отклонение	327781540,6	36 938 437,1	—

Продолжение таблицы

Год	y'	$(y' - \bar{y})^2$	$(y_i - y')^2$
2013	954 897 416	156 133 316 733 829 000	2 503 386 803 074 150
2014	1 102 233 517	61 405 327 784 581 600	13 101 304 574 578 800
2015	987 241 813	131 618 534 799 552 000	1 337 913 863 954 100
2016	1 189 697 176	25 708 057 957 141 100	82 184 886 559 808
2017	1 400 304 552	2 527 077 952 376 510	14 753 249 879 952 300
2018	1 478 876 609	16 600 288 689 178 600	390 023 702 413
2019	1 525 078 528	30 640 411 319 739 100	1 927 292 525 297 770
2020	1 250 493 094	9 908 491 834 002 180	83 063 642 391 472 900
2021	1 810 223 021	211 773 473 846 186 000	3 739 357 019 977
2022	1 801 299 289	203 639 908 259 866 000	238 651 582 624 974
Сумма	—	849 954 889 176 453 000	117 011 755 888 237 000
Среднее значение	—	—	—
Среднее квадратическое отклонение	—	—	—

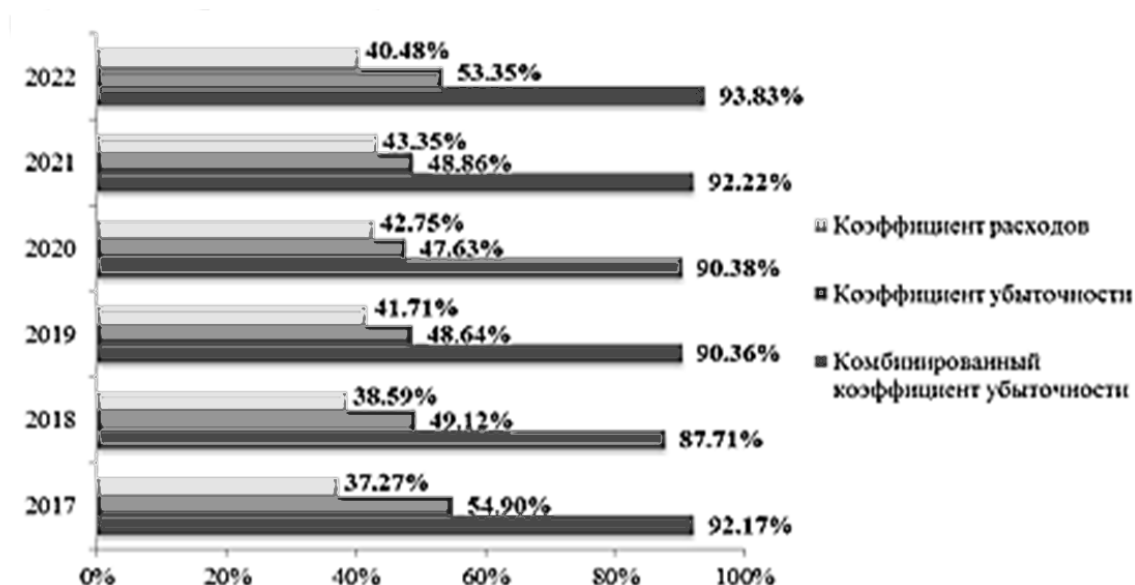
Источник: авторская разработка на основе данных Банка России*Source:* Authoring, based on the Bank of Russia data

Рисунок 1

Динамика финансовых показателей деятельности российских страховщиков non-life в 2017–2022 гг., %

Figure 1

Changes in the financial performance of Russian non-life insurers in 2017–2022, percent



Источник: авторская разработка на основе данных Банка России

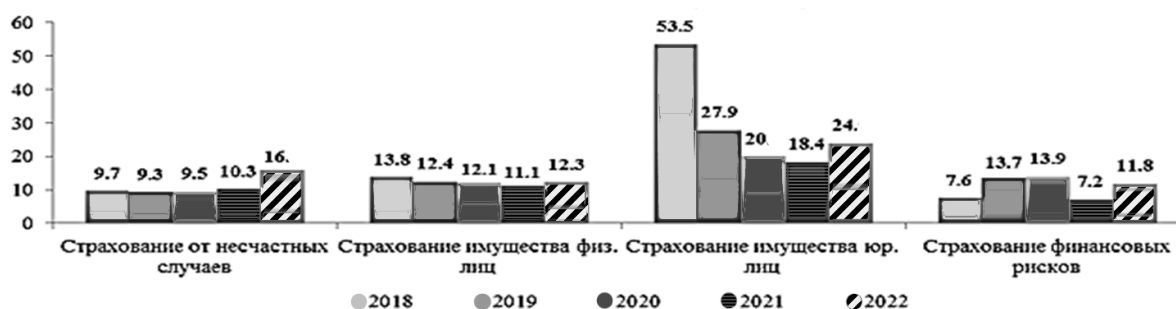
Source: Authoring, based on the Bank of Russia data

Рисунок 2

Динамика уровня выплат в отдельных видах страхования на российском страховом рынке в 2018–2022 гг., %

Figure 2

Changes in the level of payments in certain types of insurance in the Russian insurance market in 2018–2022, percent



Источник: авторская разработка на основе данных Банка России

Source: Authoring, based on the Bank of Russia data

Рисунок 3

Динамика структуры комиссионного вознаграждения на российском страховом рынке в 2018–2022 гг. по видам посредников, % от общего объема комиссий

Figure 3

Changes in the commission fees structure in the Russian insurance market in 2018–2022 by type of intermediary, percentage of total commissions



Источник: авторская разработка на основе данных Банка России

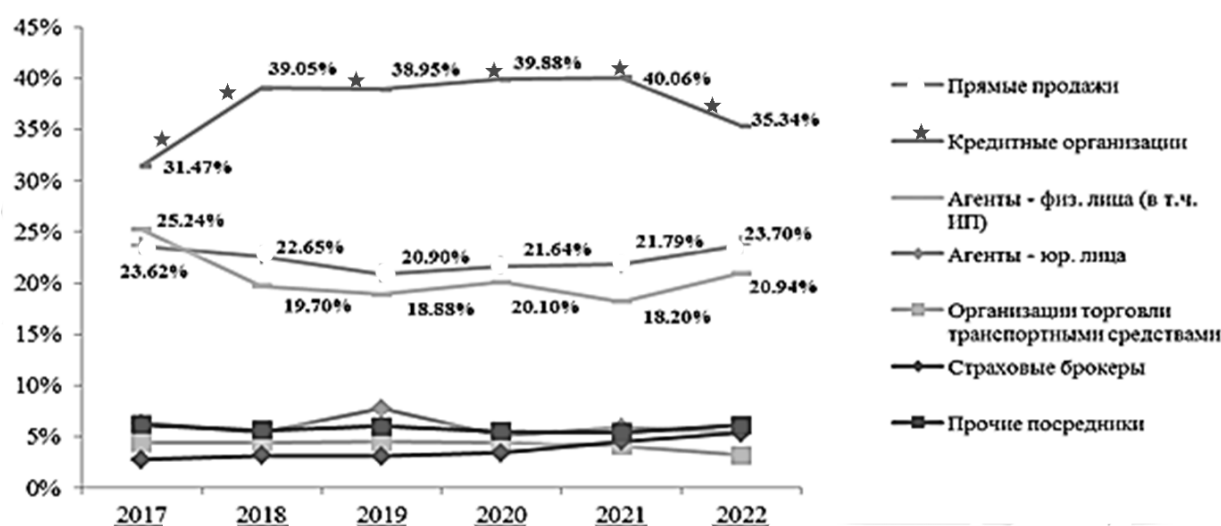
Source: Authoring, based on the Bank of Russia data

Рисунок 4

Динамика структуры продаж на российском страховом рынке в 2017–2022 гг. в разрезе каналов продаж, % от общего объема премий

Figure 4

Changes in the sales structure in the Russian insurance market in 2017–2022 by sales channel, percentage of total premiums



Источник: авторская разработка на основе данных Банка России

Source: Authoring, based on the Bank of Russia data

Рисунок 5**Законодательные реформы по защите прав потребителей и регламентации отдельных видов страхования****Figure 5****Legislative reforms on consumer protection and regulation of certain types of insurance**

№ п/п	Суть реформы
1	Фиксация нижней границы уровня выплат в размере не менее 30% для всех страховых продуктов (по примеру стран ЕС)
2	Фиксация максимального размера комиссионного вознаграждения посредникам – не более 50%
3	Корректировка порядка расчета штрафов для участников страхового рынка за недобросовестные практики, нарушающие права потребителей (установление штрафов не в абсолютном выражении, а в процентах от операционного дохода субъекта за год). Аналогичные штрафы должны быть введены за несоблюдение нормативов по выплатам и комиссиям, указанных в п. 1, 2 рисунка
4	Повышение лимита выплат по ущербу имуществу в ОСАГО (по примеру Китая)
5	Корректировка справочников для расчета выплат в ОСАГО на основе текущего уровня цен на новые запчасти, уход от практики ремонта автомобилей бывшими в употреблении запчастями
6	Введение норм, стимулирующих органы исполнительной власти регионов, население и страховщиков к участию в региональных программах страхования жилья от чрезвычайных ситуаций
7	Внедрение процедуры лицензирования страховых агентов, предполагающей сдачу квалификационного экзамена (по примеру США)
8	Внедрение процедуры сдачи квалификационного экзамена для получения лицензии страхового брокера (по примеру США)
9	Учреждение специализированных образовательных организаций и формирование образовательных программ для подготовки страховых агентов и страховых брокеров (по примеру Японии, Китая, США, Великобритании)
10	В банкостраховании: установление обязанности предоставления банками своим клиентам политики разделения функций постпродажного обслуживания между банками и страховщиками. Введение требования по обеспечению наличия достаточного количества персонала в банках для выполнения постпродажных операций (по примеру Японии)

Источник: авторская разработка*Source:* Authoring

Рисунок 6**Качественные факторы, оказывающие влияние на количество заключенных договоров страхования****Figure 6****Qualitative factors influencing the number of insurance contracts concluded**

Факторы макроуровня		Факторы микроуровня
Группа факторов	Фактор	
Геополитические	Санкции против РФ со стороны других стран	Изменение продуктовой линейки
	Военные действия и террористические атаки	Андеррайтинговая и тарифная политика страховых компаний
Нормативно-правовые	Требования к капиталу, финансовой устойчивости, платежеспособности страховых компаний	Маркетинговая политика страховых компаний
	Требования по защите прав потребителей и осуществлению отдельных видов страхования	Применение цифровых технологий в послепродажном обслуживании и урегулировании убытков
Социокультурные	Изменение потребностей населения	Структура каналов продаж
	Финансовая грамотность и страховая культура населения	Уровень конкуренции на рынке
Психологические	Доверие населения страховщикам	

Источник: авторская разработка

Source: Authoring

Рисунок 7**Определение весов качественных факторов****Figure 7****Determination of weights of qualitative factors**

Факторы макроуровня		Ранг	Вес фактора	Факторы микроуровня	Ранг	Вес фактора
Группа факторов	Фактор					
Геополитические	Санкции против РФ со стороны других стран	1	0,07	Изменение продуктовой линейки	3	0,10
	Военные действия и террористические атаки	2	0,03	Андеррайтинговая и тарифная политика страховых компаний	1	0,14
Нормативно-правовые	Требования к капиталу, финансовой устойчивости, платежеспособности страховых компаний	2	0,03	Маркетинговая политика страховых компаний	2	0,12
	Требования по защите прав потребителей и осуществлению отдельных видов страхования	1	0,07	Применение цифровых технологий в послепродажном обслуживании и урегулировании убытков	4	0,07
Социокультурные	Изменение потребностей населения	2	0,03	Структура каналов продаж	5	0,05
	Финансовая грамотность и страховая культура населения	1	0,07	Уровень конкуренции на рынке	6	0,02
Психологические	Доверие населения страховщикам	1	0,1			

Источник: авторская разработка

Source: Authoring

Рисунок 8**Оценка влияния качественных факторов на количество договоров страхования в 2027 г.****Figure 8****Assessment of the impact of qualitative factors on the number of insurance contracts in 2027**

Факторы макроуровня		Оценка (без транс- форма- ции)	Оценка (с транс- форма- цией)	Факторы микроуровня	Оценка (без транс- форма- ции)	Оценка (с транс- форма- цией)
Группа факторов	Фактор					
Геополитические	Санкции против РФ со стороны других стран	0,5	0,5	Изменение продуктовой линейки	0,5	1
	Военные действия и террористические атаки	-1	-1	Андеррайтинговая и тарифная политика страховых компаний	-1	1
Нормативно-правовые	Требования к капиталу, финансовой устойчивости, платежеспособности страховых компаний	1	1	Маркетинговая политика страховых компаний	0,3	1
	Требования по защите прав потребителей и осуществлению отдельных видов страхования	0,5	1	Применение цифровых технологий в послепродажном обслуживании и урегулировании убытков	0,5	1
Социокультурные	Изменение потребностей населения	1	1	Структура каналов продаж	-1	1
	Финансовая грамотность и страховая культура населения	0,3	1			
Психологические	Доверие населения страховщикам	0,3	1	Уровень конкуренции на рынке	-0,8	-0,5

*Источник: авторская разработка**Source: Authoring*

Список литературы

1. Ахведиани Ю.Т. Защита потребителей страховых услуг как фактор развития финансового рынка // Вестник Московского университета МВД России. 2019. № 4. С. 257—262. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zaschita-potrebitelei-strahovyh-uslug-kak-faktor-razvitiya-finansovogo-rynka>
2. Звягинцева Е.А., Сусякова О.Н. Рынок страхования жилья от чрезвычайных ситуаций в России и перспективы его развития // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. № 8. С. 117—122. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rynok-strahovaniya-zhilya-ot-chrezvychajnyh-situatsiy-v-rossii-i-perspektivy-ego-razvitiya>
3. Овсянников О.С. Страхование жилья от чрезвычайных ситуаций: вопросы реализации // Современные страховые технологии. 2018. № 6. С. 26—29. URL: <https://consult-cct.ru/strahovanie-zhilya-ot-chrezvychajnyh-situacij-voprosy-realizacii>
4. Цыганов А.А., Брызгалов Д.В. Цифровизация страхового рынка: задачи, проблемы и перспективы // Экономика. Налоги. Право. 2018. № 2. С. 111—120. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-strahovogo-rynka-zadachi-problemy-i-perspektivy>
5. Хоминич И.П., Пискарев Д.М., Соловьева Ю.А. и др. Цифровые финансовый и страховой рынки: риски участников, технологии, регулирование (российская и зарубежная практика). М.: Русайнс, 2021. 234 с.
6. Саввина О.В., Хоминич И.П. Либерализация страховых рынков Азиатско-Тихоокеанского региона // Финансы. 2019. № 1. С. 37—41. URL: <https://bik.sfu-kras.ru/elib/view?id=PRSV-fina/2019/1-938572540>
7. Chaddock R.E. Principles and Methods of Statistics. 1st ed. Cambridge, Houghton Mifflin Company, 1925, 471 p.
8. Тарасова Ю.А., Хохлова Е.С. Степень влияния банковского сектора на страховой рынок // ЭКО. 2019. № 12. С. 154—169. URL: <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/direct/315104753>
9. Фишберн П. Теория полезности для принятия решений. М.: Наука, 1978. 352 с.

Информация о конфликте интересов

Я, автор данной статьи, со всей ответственностью заявляю о частичном и полном отсутствии фактического или потенциального конфликта интересов с какой бы то ни было третьей стороной, который может возникнуть вследствие публикации данной статьи. Настоящее заявление относится к проведению научной работы, сбору и обработке данных, написанию и подготовке статьи, принятию решения о публикации рукописи.

A TARGET MODEL FOR THE RUSSIAN INSURANCE MARKET DEVELOPMENT: CUSTOMER-CENTRIC TRANSFORMATION AND BEST PRACTICES OF FOREIGN COUNTRIES

Tais V. DRYUK

OOO SK Sberbank Strakhovanie (Sberbank Insurance),
Moscow, Russian Federation
tais-dryuk@yandex.ru
<http://orcid.org/0000-0001-8070-4742>

Article history:

Article No. 116/2023
Received 3 April 2023
Received in revised form
17 April 2023
Accepted 3 May 2023
Available online
29 June 2023

JEL classification: G22

Keywords: customer-centric transformation, bank sales channel, operating expenses, customer value, consumer right protection

Abstract

Subject. This article examines the indicators of the Russian insurance market and the key problems of its functioning.

Objectives. The article aims to analyze the indicators of the Russian insurance market for 2005–2022, identify the key problems of its functioning, build a target model of market development based on the practices of foreign insurance markets, develop a set of recommendations to solve the identified problems and assess the potential effectiveness of the proposed measures by forecasting and modeling market performance indicators in the long term as a result of the implementation of the developed recommendations.

Methods. For the study, I used a content analysis, correlation and regression analysis, and the expert assessment method.

Results. The article finds that the key problems of the Russian insurance market functioning are due to the high level of its operating costs, which is largely a consequence of the dependence of the insurance market on the banking sector. The article proposes certain measures, including legislative reforms aimed at strengthening regulation in the field of consumer protection and regulation of types of insurance, as well as a number of measures for implementation at the level of insurance companies. The article also presents the author-developed forecasting models regarding the transformation of the market by 2027.

Conclusions. To improve the efficiency of the Russian insurance market, it is necessary to implement a set of measures for its customer-centric transformation, taking into account the best practices of foreign insurance markets.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2023

Please cite this article as: Dryuk T.V. A Target Model for the Russian Insurance Market Development: Customer-Centric Transformation and Best Practices of Foreign Countries. *Finance and Credit*, 2023, vol. 29, iss. 6, pp. 1339–1369.
<https://doi.org/10.24891/fc.29.6.1339>

References

1. Akhvlediani Yu.T. [Protection of consumers of insurance services as a factor in the development of the financial market]. *Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii = Vestnik of Moscow University of Ministry of Internal Affairs of Russia*, 2019,

- no. 4, pp. 257–262. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zaschita-potrebitelei-strahovyh-uslug-kak-faktor-razvitiya-finansovogo-rynka> (In Russ.)
2. Zvyagintseva E.A., Suslyakova O.N. [Emergency housing insurance market in Russia and prospects for its development]. *Innovatsionnaya ekonomika: perspektivy razvitiya i sovershenstvovaniya*, 2018, no. 8, pp. 117–122.
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rynok-strahovaniya-zhilya-ot-chrezvychajnyh-situatsiy-v-rossii-i-perspektivy-ego-razvitiya> (In Russ.)
 3. Ovsyanitskii O.S. [Home emergency insurance: implementation issues]. *Sovremennye strakhovye tekhnologii*, 2018, no. 6, pp. 26–29. (In Russ.)
URL: <https://consult-cct.ru/strahovanie-zhilya-ot-chrezvychajnyh-situatsij-voprosy-realizacii>
 4. Tsyganov A.A., Bryzgalov D.V. [Digitalization of the insurance market: Tasks, problems and prospects]. *Ekonomika. Nalogi. Pravo = Economics, Taxes and Law*, 2018, no. 2, pp. 111–120. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-strahovogo-rynka-zadachi-problemy-i-perspektivy> (In Russ.)
 5. Khominich I.P., Piskarev D.M., Solov'eva Yu.A. et al. *Tsifrovye finansovy i strakhovoi rynki: riski uchastnikov, tekhnologii, regulirovanie (rossiiskaya i zarubezhnaya praktika)* [Digital financial and insurance markets: participants' risks, technologies, regulation (Russian and foreign practices)]. Moscow, Rusains Publ., 2021, 234 p.
 6. Savvina O.V., Khominich I.P. [Liberalization of insurance markets in the Asia-Pacific region]. *Finansy = Finance*, 2019, no. 1, pp. 37–41. (In Russ.)
URL: <https://bik.sfu-kras.ru/elib/view?id=PRSV-fina/2019/1-938572540>
 7. Chaddock R.E. *Principles and Methods of Statistics*. 1st ed. Cambridge, Houghton Mifflin Company, 1925, 471 p.
 8. Tarasova Yu.A., Khokhlova E.S. [The degree of influence of the banking sector on the insurance market]. *EKO = ECO*, 2019, no. 12, pp. 154–169.
URL: <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/direct/315104753> (In Russ.)
 9. Fishburn P.C. *Teoriya poleznosti dlya prinyatiya reshenii* [Utility Theory for Decision Making]. Moscow, Nauka Publ., 1978, 352 p.

Conflict-of-interest notification

I, the author of this article, bindingly and explicitly declare of the partial and total lack of actual or potential conflict of interest with any other third party whatsoever, which may arise as a result of the publication of this article. This statement relates to the study, data collection and interpretation, writing and preparation of the article, and the decision to submit the manuscript for publication.