

Анализ качества страховых услуг: теоретико-методологический аспект

В работе рассмотрены теоретические подходы к анализу качества страховых услуг, определены проблемы качества страховых услуг в зависимости от этапа оказания услуги и возможные методы решения.

Для того что бы увеличить конкурентоспособность российских страховых компаний нужно повысить уровень качества предоставляемых услуг через эффективное взаимодействие всех субъектов системы страхования. Страховые услуги в рамках своих классификационных характеристик соответствуют разряду профессиональных услуг, для оценки их качества которых отсутствуют четкие критерии.

Организация управления качеством в страховании является слаженной структурой, в пределах страховой компании, нацеленной на координирование интеракций всех субъектов, участвующих в процессе реализации страховых услуг и информационных потоков, которые обеспечивают удовлетворенность потребителей при оптимальных затратах на качество.

Одной из главных причин невысокой эффективности функционирования страховых компаний считается отсутствие современных технологий оценки качества страховых услуг, законодательно определенных условий со стороны осуществляющих контроль и надзорных органов. Обнаруженные противоречия в российском законодательстве в отношении возможности определения минимальных стандартов качества страховой услуги, значительно сокращают степень защиты интересов покупателей.

Исходя из свойств, присущих страховой услуге под качеством следует понимать меру того, насколько хорошо уровень предоставляемых услуг соответствует ожиданиям потребителя. Поэтому представляется важным определение критериев, используемых потребителями для оценки качества услуги. Наряду с этим представляется важным самооценка уровня качества обслуживания производителями страховых услуг[5].

Одной из основных причин значительного отставания страховых организаций в области внедрения системы управления качеством является отсутствие современных методик оценки качества страховых услуг, что во многом вызвано трудностями формализации, обобщения и анализа критериев оценки, а также определения методов их измерения[5].

Структура системы показателей, отражающих уровень качества обслуживания в страховой организации, может состоять из коэффициента эффективности посредников,

индекса доверия потребителей, рейтинга надежности страховой компании, коэффициента востребованности услуги, внедрения инноваций в компании.

А.Э. Галиева, считает, что базовые значения качества страховых услуг должны соответствовать требованиям и стандартам ИСО 9000 [2].

Днимова Ж.Ш. пишет о качестве самой страховой компании, а не о качестве страховых услуг. Качество страховой компании определяется на основе эффективности функционирования модели реализации страховых услуг (системы продаж), и позволяет произвести расчет рейтинга рентабельности страховой компании [3].

Алиев А.М. В анализирует основные проблемы, связанные с качеством страховых услуг, на каждом из этапов оказания услуги, а также возможные решения этих проблем.

Подводя итог, отметим, что в отечественной литературе сложилось несколько теоретических подходов к оценке качества страховых услуг, которые во многом дополняют друг друга. В рамках первого подхода качество страховых услуг следует оценивать как по требованиям и стандартам ИСО 9000, в рамках второго подхода качество страховых услуг – это достижение определенного уровня количественных показателей, в рамках третьего подхода необходимо выявлять проблемы качества страховых услуг и предлагать пути их решения. Все три подхода можно интегрировать в единую систему оценки качества страховых услуг.

Список литературы

1. Алиев А.М. Качество страховых услуг и его влияние на конкурентоспособность страховых компаний // «Научно-практический электронный журнал Аллея Науки» №6(22) 2018. Режим доступа: https://www.alley-science.ru/domains_data/files/82June2018/KACHESTVO%20STRAHOVYH%20USLUG%20%20EGO%20VLIYaNIE%20NA%20KONKURENTO%20SPOSOBNOST%20STRAHOVYH%20KOMPANIY.pdf
2. Галиева А. Э. Методика оценки качества страховых услуг, оказывающих существенное влияние на результативность деятельности страховой компании // Управление устойчивым развитием. – 2018. – №3. – С.10-15. Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_35590310_85996224.pdf
3. Днимова Ж. Ш. Определение системы оценки качества компаний на базе рейтинга для определения развития страховых услуг // Развитие институтов инновационной экономики в условиях интеграции России в мировое экономическое пространство. Сборник трудов по материалам международной научно-практической конференции. –

2016. – С. 126-130. Режим доступа:
https://elibrary.ru/download/elibrary_27403616_86170632.pdf

4. Меркулова В.В. Методические подходы к формированию системы показателей оценки качества страховых услуг // Вестник Чувашского университета. – 2011 - №1-С.416-419. Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_16118863_89016091.pdf

5. Харин И. В. Оценка качества страховых услуг // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2014. - №1. – С. 361-368. Режим доступа: <http://www.online-science.ru/userfiles/file/3xl3ryld8h4q9o0eeq5aqrqpscor5b4z.pdf>