

ЭКОНОМИКА

Тимофеева Елена Михайловна

старший преподаватель

НОУ ВПО «Международный институт компьютерных технологий»

г. Воронеж, Воронежская область

ОПРОСЫ КАК ИНСТРУМЕНТ УЛУЧШЕНИЯ КОММУНИКАЦИЙ СТРАХОВЩИКА

Аннотация: страховщик предлагает свои страховые продукты конкретным потребителям и покупателям – страхователям. Выстраивая отношения со страхователями, он использует внешние коммуникации. Улучшению внешних коммуникаций способствует такой маркетинговый инструмент, как опросы. Насколько могут быть информативны и полезны результаты опросов, выясняет автор статьи, анализируя данные официального интернет-сайта. Прежде всего, автора интересует состояние и развитие страхования жизни в России, так как жизнь – это высшая ценность, которая в нынешнее время становится под сомнение.

Ключевые слова: сигналы страхователей, внешние коммуникации, опросы.

Страховой рынок, как живой, постоянно развивающийся организм, реагирует на сигналы потенциальных и фактических страхователей, менеджмента страховых компаний, независимых экспертов. Мнения неравнодушных к страхованию лиц могут и должны быть услышаны страховщиками для улучшения их внешних коммуникаций.

Для анализа этих сигналов воспользуемся материалами сайта Медиа-Информационной Группы «Страхование сегодня» (МИГ), проводящей периодические опросы посетителей сайта на различные темы, касающиеся вопросов, проблем и перспектив развития страхования в Российской Федерации. На данный момент нас интересуют результаты тех опросов, которые сигнализируют о состоянии и развитии страхования жизни, отношений между страховщиками и

страхователями, о снижении или повышении интереса к страхованию вообще, и страхованию жизни в частности (таблицы 1–5).

Таблица 1
Результаты опроса 22 марта – 19 апреля 2006 года на тему «Когда классическое страхование жизни наберёт силу в России?» [1]

| Варианты ответов | Количество голосов | % от общего числа | Аргументация, количество голосов/% от общего числа |
|-----------------------------|--------------------|-------------------|--|
| Через 6–10 лет | 84 | 33,7 | 4/4,8 |
| В ближайшие 3–5 лет | 57 | 22,9 | 5/8,8 |
| Через 11–20 лет | 52 | 20,9 | |
| Не раньше, чем через 20 лет | 27 | 10,8 | 1/3,7 |
| Никогда | 20 | 8 | 2/10 |
| Затрудняюсь ответить | 9 | 3,6 | 1/1,1 |
| Всего | 249 | 100 | 13/5,2 |

Результаты опроса свидетельствуют о том, что значительная доля опрашиваемых (56,6%) уверены в развитии страхования жизни в Российской Федерации в среднесрочной перспективе, т. е. до 2020 года. Аргументирует свои ответы незначительное число респондентов, как страхователей, так и работников страховых компаний.

Следующий опрос по этой теме проводился уже через четыре года в период выхода из мирового финансово-экономического кризиса (таблица 2).

Таблица 2
Результаты опроса 3 июня – 15 июля 2010 г. на тему «Вы верите, что в России будет реально развиваться долгосрочное страхование жизни?» [2]

| Варианты ответов | Количество голосов | % от общего числа | Аргументация, количество голосов/% от общего числа |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------|--|
| Возможно, будет, но очень нескоро | 172 | 49,1 | 3/1,7 |
| Нет, это маловероятно | 88 | 25,1 | 5/5,7 |
| Да, конечно | 73 | 20,9 | 3/4,1 |
| Я считаю, оно давно уже развивается | 12 | 3,4 | 1/8,3 |

| | | | |
|----------------------|-----|-----|--------|
| Затрудняюсь ответить | 5 | 1,4 | |
| Всего | 350 | 100 | 12/4,4 |

Настроения опрашиваемых изменились за четыре года с момента первого аналогичного опроса: 74,2% пессимистично смотрят на развитие страхования жизни в России, тем не менее, 24,3% уверены в его развитии. На настроении, скорей всего, сказываются сложные годы кризиса и посткризисного периода, возросший уровень инфляции, низкий уровень доходов респондентов.

Таблица 3
Результаты опроса 4 декабря 2007 г. – 18 февраля 2008 г. на тему «Вы лично застрахуете свою жизнь, если к сумме уплаченных страховых премий будет предоставляться налоговое освобождение по подоходному налогу на физических лиц?» [3]

| Варианты ответов | Количество голосов | % от общего числа | Аргументация, количество голосов/% от общего числа |
|--|--------------------|-------------------|--|
| Вряд ли: всего 13% от взноса и перспектива потратить время в бюрократической волоките при возврате средств в налоговой – не лучший стимул для меня | 187 | 30,2 | 2/1,1 |
| Скорее всего, да, если у меня в тот момент будут деньги | 157 | 25,4 | 5/3,2 |
| Обязательно | 146 | 23,6 | 9/6,2 |
| Я и так уже застраховал жизнь | 71 | 11,5 | 10/14,1 |
| Не знаю | 54 | 8,7 | 1/1,9 |
| Всего | 619 | 100 | 27/4,4 |

Результаты этого опроса, проведённого через полтора года после первого (см. таблицу 1), показывают, что интерес к страхованию жизни в России не снижается, а может даже повысится, если будут использоваться налоговые льготы в этом виде страхования (60,5% от общего числа опрошенных).

Аналогичный опрос был проведён в 2014 году, и процент заинтересованных в накопительном страховании жизни с учётом налоговых льгот возрос до 65,5%

(таблица 4). При этом снизился процент лиц, не желающих обращаться в налоговую инспекцию за социальным вычетом.

Таблица 4

Результаты опроса 20 февраля – 3 апреля 2014 г. на тему «Как бы повели себя лично Вы, если бы на взносы граждан по накопительному страхованию жизни (пенсий) был введен налоговый вычет по НДФЛ?» [4]

| Варианты ответов | Количество голосов | % от общего числа | Аргументация, количество голосов/% от общего числа |
|---|--------------------|-------------------|--|
| Оформил бы вычет и заключил договор страхования | 34 | 55,7 | 2/5,9 |
| Игнорировал бы льготу, чтобы не заниматься оформлением документов в налоговой инспекции | 13 | 21,3 | 1/7,7 |
| Искал бы финансовые организации, располагающие схемами, как обналичить вычет | 6 | 9,8 | |
| Другие действия | 3 | 4,9 | |
| У меня нет доходов, облагаемых НДФЛ | 3 | 4,9 | |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 3,3 | |
| Всего | 61 | 100 | 3/1,9 |

Опрос, проведённый в конце 2011 г. – начале 2012 г., выявил причины, по которым потенциальные страхователи не страхуют свою жизнь (таблица 5).

Таблица 5

Результаты опроса 8 декабря 2011 г. – 24 января 2012 г. на тему «Почему Вы лично не страхуете свою жизнь?» [5]

| Варианты ответов | Количество голосов | % от общего числа | Аргументация, количество голосов/% от общего числа |
|--|--------------------|-------------------|--|
| Не верю в долгосрочное инвестирование вообще | 104 | 30,7 | |
| Я лично страхую свою жизнь | 63 | 18,6 | 4/6,3 |
| Нет денег | 50 | 14,7 | |
| Не верю страховщикам | 40 | 11,8 | |

| | | | |
|-----------------------------------|-----|-----|-------|
| Такую жизнь ещё и страховать? | 33 | 9,7 | |
| Не нравятся предлагаемые продукты | 20 | 5,9 | 1/5 |
| Нет достаточной информации | 18 | 5,3 | |
| Затрудняюсь ответить | 11 | 3,2 | |
| Всего | 339 | 100 | 5/1,5 |

Страховщикам стоит обратить внимание на варианты ответов, набравшие наибольшую долю от общего количества голосов – 30,7%; 14,7%; 11,8%; 9,7% и 5,9%. Требуется повышение не только финансовой грамотности, но страховой и инвестиционной грамотности и культуры; разъяснение потенциальным страхователям (а это почти 80% от общего числа респондентов) отличий этих процессов, построение индивидуальных подходов к клиентам.

Результаты следующего опроса (таблица 6) говорят о том, что почти 20% опрашиваемых не заключают договоры страхования, но, по сути, являются потенциальными страхователями, с которыми надо работать. В то же время, у тех, кто имеет от 2-х до 5-и полисов, обязательно есть полисы личного страхования и страхования жизни.

Таблица 6

Результаты опроса 27 сентября – 8 ноября 2012 г. на тему «Сколько полисов в Вашей семье без учёта ОМС?» [6]

| Варианты ответов | Количество голосов | % от общего числа | Аргументация, количество голосов/% от общего числа |
|----------------------|--------------------|-------------------|--|
| 2–3 | 113 | 35,4 | 3/2,7 |
| 4–5 | 63 | 19,7 | 2/3,2 |
| Нет ни одного | 53 | 16,6 | |
| 1 | 43 | 13,5 | |
| 6 и более | 41 | 12,9 | 1/2,4 |
| Затрудняюсь ответить | 6 | 1,9 | |
| Всего | 319 | 100 | 6/1,9 |

Как следует из результатов следующего опроса (таблица 7), главными факторами выбора страховых полисов остаются его цена (33,6 %) и личные отношения с сотрудниками компании (25,3%). Второй фактор можно трактовать по-разному, но, если он способствует созданию совместной новой ценности для всех сторон отношений, следует обратить на него внимание.

Таблица 7

Результаты опроса 7 марта – 19 апреля 2013 г. на тему «Что является самым главным фактором выбора полиса гражданами и предприятиями?» [7]

| Варианты ответов | Количество голосов | % от общего числа | Аргументация, количество голосов/% от общего числа |
|---|--------------------|-------------------|--|
| Цена | 49 | 33,6 | |
| Личные отношения с сотрудниками компаний | 37 | 25,3 | 1/2,7 |
| Содержание договора | 27 | 18,5 | |
| Бренд страховой компании | 17 | 11,6 | |
| Срок деятельности страховщика, капитал, резервы | 13 | 8,9 | |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 1,4 | |
| Не знаю | 1 | 0,7 | |
| Всего | 146 | 100 | 1/0,7 |

Опрос, результаты которого представлены в таблице 8, показал, что страхователи отдают предпочтение каналу прямого страхования и агентскому каналу, т. е. для них важны непосредственные и профессиональные отношения со страховщиком. Значит, страховщикам следует активно развивать данные каналы продвижения страховых продуктов.

Таблица 8

Результаты опроса 5 июня – 17 июля 2014 г. на тему «Где лично Вы последний раз покупали страховой полис для собственных нужд?» [8]

| Варианты ответов | Количество голосов | % от общего числа | Аргументация, количество голосов/% от общего числа |
|------------------|--------------------|-------------------|--|
| | | | |

| | | | |
|--|-----|------|-------|
| В офисе страховой компании | 112 | 38,6 | |
| В автосалоне, у дилера | 46 | 15,9 | |
| Вызывал агента на дом, в офис | 24 | 8,3 | 1/2,7 |
| Другое | 13 | 4,5 | |
| Я ни разу в жизни не покупал полис | 11 | 3,8 | |
| На точке продаж возле ГАИ, БТИ, посольства | 10 | 3,4 | |
| В банке | 6 | 2,1 | |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 0,7 | |
| Всего | 290 | 100 | 1/0,3 |

Результаты последнего опроса показывают страховщикам, по каким видам страхования следует работать со страхователями – юридическими лицами (таблица 9).

Таблица 9

Результаты опроса 25 декабря 2014 г. – 3 марта 2015 г. на тему «Какие страховые программы есть для работников на Вашем предприятии, по которым Вы лично застрахованы?» [9]

| Варианты ответов | Количество голосов | % от общего числа | Аргументация, количество голосов/% от общего числа |
|---|--------------------|-------------------|--|
| Добровольное медицинское страхование | 47 | 42,0 | |
| На нашем предприятии нет никаких программ страхования | 32 | 28,6 | 1/3,1 |
| Затрудняюсь ответить | 10 | 8,9 | |
| Льготы по страхованию автомобиля и имущества | 7 | 6,3 | |
| Страхование от несчастного случая | 6 | 5,4 | |
| Долгосрочное страхование жизни или дополнительной пенсии | 4 | 3,6 | |
| Возможность страхования членов семьи | 3 | 2,7 | |
| Программы страхования на предприятии есть, но я по ним не застрахован | 3 | 2,7 | |
| Всего | 112 | 100 | 1/0,9 |

Как показал опрос, значительное число предприятий пользуется программами личного страхования (51%), в большей степени добровольного медицинского страхования (42%), так как могут учитывать расходы по этим видам страхования при налогообложении прибыли.

Таким образом, опросы, проводимые различными службами, как маркетинговыми службами самого страховщика, так и официальными Интернет-порталами, представляющими достоверную информацию о страховании заинтересованным лицам, полезны для всего страхового сообщества. Насколько они информативны непосредственно для конкретного страховщика, решать ему самому в условиях перехода к клиентоориентированному подходу.

Список литературы

1. Когда классическое страхование жизни наберёт силу в России? / Голос рынка // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/votings/v10/?act=showRes> (дата обращения: 08.07.2015)

2. Вы верите, что в России будет реально развиваться долгосрочное страхование жизни? / Голос рынка // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/votings/v84/?act=showRes> (дата обращения : 08.07.2015)

3. Вы лично застрахуете свою жизнь, если к сумме уплаченных страховых премий будет предоставляться налоговое освобождение по подоходному налогу на физических лиц? / Голос рынка // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/votings/v47/?act=showRes> (дата обращения: 08.07.2015)

4. Как бы повели себя лично Вы, если бы на взносы граждан по накопительному страхованию жизни (пенсий) был введён налоговый вычет по НДФЛ? / Голос рынка // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/votings/v146/?act=showRes> (дата обращения: 08.07.2015)

5. Почему Вы лично не страхуете свою жизнь? / Голос рынка // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/votings/v110/?act=showRes> (дата обращения: 08.07.2015)

6. Сколько полисов в Вашей семье без учёта ОМС? / Голос рынка // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/votings/v123/?act=showRes#> (дата обращения: 08.07.2015)

7. Что является самым главным фактором выбора полиса гражданами и предприятиями? / Голос рынка // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/votings/v130/?act=showRes> (дата обращения: 08.07.2015)

8. Где лично Вы последний раз покупали страховой полис для собственных нужд? / Голос рынка // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/votings/v151/?act=showRes> (дата обращения: 08.07.2015)

9. Какие страховые программы есть для работников на Вашем предприятии, по которым Вы лично застрахованы? / Голос рынка // Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/votings/v160/?act=showRes> (дата обращения: 08.07.2015)