

Осипова Анастасия Михайловна

менеджер агентской группы

Страховой отдел в с. Объячево (филиал)

ПАО СК «Росгосстрах» в Республике Коми

с. Объячево, Республика Коми

РАЗВИТИЕ СТРАТЕГИИ «ФИНАНСОВЫЙ СУПЕРМАРКЕТ»

ЧЕРЕЗ АГЕНТСКИЙ КОРПУС СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

Аннотация: в статье исследованы основные особенности использования стратегии «финансовый супермаркет» в страховых компаниях. Обоснована актуальность выбранной темы. Обозначены объект, предмет и цель исследования. Рассмотрена организационно-экономическая характеристика страхового отдела в с. Объячево. Проведен SWOT-анализ работы страхового отдела. Представлено обоснование целесообразности реализации стратегии «финансовый супермаркет». Сделан вывод о наличии на рынке Прилужского района Республики Коми достаточно благоприятных условий для реализации стратегии «финансовый супермаркет».

Ключевые слова: страховая компания, страховой отдел, страховой продукт, стратегия «финансовый супермаркет».

Статья посвящена исследованию особенностей использования стратегии «финансовый супермаркет» в страховых компаниях.

Актуальность выбранной темы исследования обусловлена тем, что в сложных условиях, характерных для страхового рынка России, страховые компании вынуждены искать дополнительные резервы выживания. Действительно, 2015 год стал одним из наиболее сложных периодов для российского рынка страхования. В частности, имеет место сокращение страховых премий по договорам личного страхования, страхования имущества, страхования предпринимательских и финансовых рисков. На протяжении длительного периода демонстрирует стагнациональные тенденции рынок добровольного имущественного страхования. Негативные тенденции на рынке страхования сохраняются и в 2016 году. Рост

страховых премий обеспечивается, прежде всего, за счет обязательного страхования автогражданской ответственности, вместе с тем, данный вид страхования характеризуется низкой эффективностью и привлекательностью для страховых компаний. Основной причиной негативных тенденций выступает сложная экономическая обстановка стране, которая приводит к сокращению платежеспособного спроса на рынке. В рамках оптимизации расходов, как корпоративный сектор, так и розничный сегмент клиентов, отказываются от добровольных видов страхования, оптимизируют страховые программы, что отрицательно сказывается на собираемости страховых премий.

Реализация стратегии «финансовый супермаркет» является одним из перспективных инструментов улучшения рентабельности и финансовых результатов страховых компаний. В рамках данной стратегии, страховая компания, помимо комплекса страховых услуг, предлагает клиентам дополнительные финансовые услуги (вклады, денежные переводы и др.), что позволяет увеличить продажи страховых офисов, сохранить рабочие места в условиях сокращения спроса на услуги страхования. Это обуславливает актуальность выбранной темы исследования.

Объектом исследования в статье выступает Страховой отдел в селе Объячево Филиала ПАО СК «Росгосстрах» в Республике Коми. Исследуемая организация выступает представительством на территории Прилужского района Республики Коми Страховой компании «Росгосстрах». В настоящее время Страховой отдел оказывает комплекс услуг добровольного и медицинского страхования, функционирует в формате страхового агентства (продажа полисов страхования, урегулирование убытков не осуществляется). В связи со стагнацией страхового рынка, объемы продаж исследуемого страхового отдела сокращаются, что требует поиска новых путей развития на рынке.

Предметом исследования выступают организационные и финансовые аспекты реализации стратегии «финансовый супермаркет» на базе Страхового от-

дела в селе Объячево. Следует отметить, что в состав группы «Росгосстрах» входят финансовые и банковские организации, что позволяет использовать их продукты и ресурсы.

Цель работы – провести анализ целесообразности реализации стратегии «финансовый супермаркет» на базе Страхового отдела ПАО СК «Росгосстрах» в селе Объячево.

Для достижения данной цели, в статье необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть методические аспекты разработки и реализации стратегии «финансовый супермаркет»;
- провести анализ внешнего и внутреннего окружения Страхового отдела в селе Объячево;
- обосновать целесообразность реализации стратегии «финансовый супермаркет» на базе Страхового отдела ПАО СК «Росгосстрах» в селе Объячево;
- сформировать план мероприятий по развитию стратегии финансовый супермаркет на базе Страхового отдела ПАО СК «Росгосстрах» в селе Объячево;
- рассмотреть вопросы организационного и ресурсного обеспечения выбранной стратегии.

Практическая и научная значимость результатов исследования:

- в обосновано использование стратегии «финансового супермаркета» для развития страховых компаний в условиях кризиса;
- выделены и систематизированы проблемы рынка страхования, характерные для современного этапа;
- сформированы основные элементы стратегии «финансовый супермаркет» для страхового отдела в селе Объячево, которые могут быть использованы для развития других страховых компаний.

*Организационно-экономическая характеристика
страхового отдела в с. Объячево*

Объектом исследования выступает Страховой отдел в селе Объячево Филиала в Республике Коми Общества с ограниченной ответственностью «Росгосстрах».

Страховой отдел в селе Объячево выступает представительством на территории Прилузского района Республики Коми страховой компании «Росгосстрах».

Страховой отдел ориентирован на страхование физических лиц, за исключением страхования ОСАГО.

Реализация стратегии «финансовый супермаркет» предполагает оказание комплекса финансовых услуг, в том числе и в рамках страхования, в связи с этим в рамках стратегии будет предусмотрена реализация на базе исследуемого страхового отдела следующих дополнительных услуг страхования:

- 1) в части автострахования;
- 2) страхование путешествий и поездок;
- 3) программа ипотечного страхования;
- 4) страхование от критически важных заболеваний;
- 5) корпоративное страхование;
- 6) дополнительные виды обязательного страхования, в частности страхование ответственности перевозчиков перед пассажирами.

Основная часть продаж страхового отдела приходится на продажи полисов КАСКО и ОСАГО. Это обусловлено тем, что основными клиентами подразделения выступают физические лица. Для увеличения объемов страхования имущества страховому отделу необходимо увеличивать продажи корпоративным клиентам.

SWOT-анализ работы страхового отдела

Одним из ключевых этапов процесса разработки и реализации стратегии «финансовый супермаркет» в страховом отделе в с. Объячево выступает стратегический анализ окружения. Данный анализ ориентирован на выявление угроз и

возможностей внешнего окружения, которые необходимо учитывать при разработке стратегии, сильных и слабых сторон организации, на базе которой реализуется стратегия.

В рамках анализа внешнего окружения исследуются компоненты макроокружения, которые оказывают косвенное влияние на деятельность страхового отдела, а также элементы микроокружения.

На исходном этапе проведем анализ макроокружения исследуемого страхового отдела в селе Объячево.

Экономическое окружение.

Анализ отдельных макроэкономических показателей РФ в 2011–2016 гг. представлен в таблице 1.

Таблица 1

Макроэкономические показатели РФ в 2011–2015 годах

Показатель	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (10 месяцев)
1. Валовый внутренний продукт, миллиардов рублей (в сопоставимых ценах 2011 года)	59698,1	61791,6	62581,9	63049,2	60687,1	–
2. Уровень инфляции, %	6,1	6,6	6,5	11,4	12,9	4,5
3. Уровень безработицы, %	6,5	5,5	5,5	5,2	5,6	5,2
4. Ключевая ставка Банка России, %	–	–	5,5	17,0	11,0	10,5
5. Индекс промышленного производства, доли единицы	1,050	1,034	1,004	1,017	0,966	1,003

Примечание: составлено автором по данным [1].

Приведенная таблица подтверждает негативные экономические тенденции – в 2015 году имеет место спад валового внутреннего продукта в сопоставимых ценах, высокий уровень инфляции и безработицы, спад промышленного производства. Вместе с тем, по итогам десяти месяцев 2016 года макроэкономические показатели РФ улучшаются, что говорит о постепенном восстановлении экономики. Так, по итогам 10 месяцев 2016 года достигнут рост промышленного про-

изводства по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 0,3%; в сентябре снижена ключевая ставка Банка России с 11% до 10,5%, что оказывает положительное влияние на динамику кредитных ставок коммерческих банков РФ. Также снижается уровень инфляции и безработицы.

Выделим основные угрозы для исследуемого страхового отдела в рамках данной составляющей внешнего окружения:

– дальнейшее ухудшение экономической обстановки в стране, высокая инфляция и безработица, девальвация национальной валюты – данные факторы приводят к снижению платежеспособности населения, хозяйствующих субъектов. Это, в свою очередь, оказывает отрицательное влияние на спрос на рынке страховых услуг – услуги страхования не относятся к группе товаров и услуг первой необходимости (за исключением обязательных видов страхования), в условиях кризиса спрос на услуги страхования носит отложенный характер. Рынок страхования, особенно добровольных видов страхования, чувствителен к макроэкономической обстановке в стране, в связи с этим восстановление экономики имеет важное значение для отрасли;

– сохранение высокой ставки на кредитные ресурсы на отечественном рынке заемного капитала, что оказывает отрицательное влияние на кредитные возможности страховых компаний.

В качестве основной возможности в экономическом окружении для предприятия выступает улучшение макроэкономической обстановки в стране, что будет способствовать росту продаж страховых услуг. Кроме того, как уже отмечалось выше, доступность кредитов и ипотеки будет способствовать росту спроса на рынке страхования жизни, а в случае с ипотекой – и на рынке страхования недвижимого имущества.

- 1) правовая среда;
- 2) политическая компонента;
- 3) социальная компонента;
- 4) технологическая компонента.

В рамках анализа микроокружения страхового отдела «Росгосстрах» в селе Объячево исследуются такие составляющие, как покупатели, конкуренты, поставщики, рынок рабочей силы, государственное регулирование в отрасли. Можно сделать вывод, что суммы страховых премий, уплачиваемых страховыми организациям, ежегодно увеличиваются – за последние пять лет страховые премии выросли на 53,95%. Вместе с тем, больший вклад в рост страховых премий страхового рынка вносят обязательные виды страхования – собираемость страховых премий по обязательным видам страхования в 2011–2015 гг. выросла более чем в два раза. В частности, существенный рост по ОСАГО имеет место в 2015 году на фоне значительного удорожания страховых полисов.

Потребительская составляющая микроокружения исследуемого страхового отдела «Росгосстрах» на текущем этапе является неблагоприятной, что обусловлено снижением платежеспособного спроса на рынке.

Исследуемый страховой отдел ведет свою деятельность на территории Республики Коми, в связи с этим дополнительно проведем анализ страховых премий в данном субъекте РФ, что позволит оценить спрос на страховые продукты.

В таблице 2 представлена характеристика Прилузского района Республики Коми с позиции страховой емкости рынка.

Таблица 2

Характеристика Прилузского района Республики Коми

Показатель	Значение показателя
Численность населения Республики Коми, человек (на 01.01.2016)	856831
Численность населения Прилузского района Республики Коми, человек (на 01.01.2016)	18179
Количество организаций на территории Республики Коми, единиц (на 01.10.2016)	20438
Количество организаций на территории Прилузского района Республики Коми, единиц (на 01.01.2016)	399
Общая площадь жилищного фонда Республики Коми (на 01.01.2015), млн. кв. метров	22,4
Общая площадь жилищного фонда Прилузского района Республики Коми (на 01.01.2015), млн. кв. метров	0,38
Количество автотранспортных средств, зарегистрированных на территории Прилузского района Республики Коми (на 01.07.2016), единиц	5272

Примечание: составлено автором по официальным данным [1; 2].

Из представленной таблицы можно сделать вывод, что в целом Прилузский район Республики Коми имеет достаточно ограниченное страховое поле – на территории района проживает лишь 18179 человек (чуть более 2% от общей численности населения Республики Коми), функционирует 399 организаций, которые являются потенциальными потребителями услуг страхования. На территории района зарегистрировано 0,38 млн. квадратных метров жилых помещений и 5272 автотранспортных средств, которые являются потенциальными объектами имущественного страхования.

Конкурентное окружение на территории Прилузского района для исследуемого страхового отдела достаточно благоприятное. Непосредственно в селе Объячево, помимо страхового отдела ПАО СК «Росгосстрах» функционирует страховая компания «Капиталь». Вместе с тем, данная компания специализируется на добровольных видах страхования. По многим страховым услугам страховой отдел «Росгосстрах» в селе Объячево является монополистом. В соседнем селе Летка также расположен филиал ПАО СК «Росгосстрах», который можно рассматривать конкурентом страхового отдела на территории Прилузского района.

На территории района функционируют только представительства ПАО «Сбербанк России». Таким образом, конкурентная составляющая на рынке финансовых услуг села Объячево также достаточно благоприятная, что создает перспективы для реализации стратегии «финансовый супермаркет».

Анализ внутренней среды направлен на диагностику сильных и слабых сторон страховой организации, которые необходимо учитывать при разработке стратегии. Результаты диагностики внутренней среды страхового отдела «Росгосстрах» в селе Объячево представим в виде матрицы SNW-анализа в табл. 3.

Таблица 3

SNW-анализ внутренней среды страхового отдела «Росгосстрах»
в селе Объячево

Элементы внутренней среды	Сильная (S)	Нейтральная (N)	Слабая (W)
Квалификация персонала			X
Клиентоориентированность			X
Обеспечение ресурсами (материальными, трудовыми, финансовыми)		X	
Качество страховых услуг		X	
Ассортимент	X		
Ценообразование		X	
Финансовое состояние		X	
Развитость агентской сети на территории района	X		
Себестоимость оказываемых услуг		X	
Прибыль, рентабельность	X		
Конкурентоспособность страховых продуктов		X	
Информационные технологии			X
Уровень маркетинга, бизнес-процессы управления маркетингом			X
Репутация		X	
Материнская компания	X		
Взаимоотношения с кредитными организациями			X

По результатам проведенного анализа можно выделить следующие сильные и слабые стороны страхового отдела «Росгосстрах» в селе Объячево:

1) слабые стороны:

- достаточно низкая клиентоориентированность, которая в целом характерна для современного страхового рынка. Данная слабая сторона выражается в негибкой и неудобной для страхователя линейке страховых продуктов «Росгосстрах», низком уровне предоставляемого сервиса и невысоком качестве урегулирования убытков;
- невысокий уровень квалификации персонала, что в целом характерно для сельской местности. В структуре страхового отдела «Росгосстрах» в селе Объячево отсутствует собственный отдел по работе с клиентами.

ячево практически отсутствует персонал с профильным образованием, отдельные страховые агенты совмещают агентскую деятельность с другими формами занятости;

– неразвитые отношения с кредитными организациями – в современных условиях, важную роль в формировании страховых премий страховых компаний играют взаимоотношения с кредитными организациями, поскольку страхование жизни и от несчастных случаев являются составляющими заключаемых кредитных договоров. Налаживание партнерских связей с кредитными организациями на территории Прилузского района Республики Коми выступает инструментом увеличения страховых премий исследуемого страхового отдела;

– страховым отделом практически не используются методы продаж страховых услуг с использованием современных информационных технологий (удаленные продажи);

2) сильные стороны:

– исследуемый страховой отдел является официальным представительством одной из крупнейших страховых компаний России ПАО «Росгосстрах», что позволяет предлагать широкий перечень страховых продуктов данной компании, использовать известный по всей России страховой бренд;

– в качестве сильной стороны можно выделить прибыльность деятельности исследуемого страхового отдела – проведенный анализ финансовых результатов показал, что доходы в виде страховых премий превышают затраты исследуемого страхового отдела;

– ассортимент предлагаемых страховых услуг в сравнении с другими страховыми компаниями Прилузского района Республики Коми достаточно широкий, предлагаются как обязательные, так и добровольные виды страхования;

– исследуемый страховой отдел «Росгосстрах» в селе Объячево имеет достаточно развитую сеть страховых агентов, осуществляющих продажи на территории Прилузского района.

*Обоснование целесообразности реализации
стратегии «финансовый супермаркет»*

Проведенный анализ показал, что внешнее окружение для страхового отдела в селе Объячево на текущем этапе является достаточно неблагоприятным. На фоне падения спроса на услуги страхования, продажи страховых продуктов сокращаются, что оказывает отрицательное влияние на работу страхового отдела. В таких условиях, реализация стратегии «финансовый супермаркет» является одним из перспективных инструментов улучшения рентабельности и финансовых результатов исследуемого страхового отдела. Целесообразность реализации стратегии «финансовый супермаркет» обусловлена следующими факторами:

- возможность диверсификации страхового бизнеса путем оказания дополнительных финансовых услуг;
- возможность улучшения финансовых результатов и увеличения выручки от оказания финансово-экономических услуг;
- возможность увеличения загрузки существующего персонала;
- повышение привлекательности рабочих мест на рынке труда и сохранение на этой основе ключевого персонала;
- наличие в структуре группы «Росгосстрах» коммерческого банка ПАО «Росгосстрах Банк», на базе которого можно образовать офис по оказанию финансовых услуг. Доход страхового отдела при этом будет формироваться в виде посреднических комиссионных за продажу финансовых продуктов;
- благоприятное конкурентное окружение в Прилузском районе Республике Коми, как на рынке страховых, так и на рынке финансовых услуг;
- наличие спроса на финансовые услуги на рынке Прилузского района Республики Коми.

Помимо страховых услуг, в рамках реализации стратегии финансовый супермаркет, планируется оказание на базе страхового отдела в селе Объячево следующих видов финансовых услуг:

- услуги по инвестированию свободных денежных средств клиентов через ПАО «Росгосстрах Банк» (открытие индивидуальных инвестиционных счетов,

инвестирование в паевые инвестиционные фонды под управлением ООО «Управление Сбережениями», операции с драгоценными металлами);

– продажа акций ПАО СК «Росгосстрах», что позволит клиентам участвовать в распределении прибыли одной из крупнейших страховых компаний России;

– ритуальная программа МАРС, предлагаемая на рынке компанией «Росгосстрах Жизнь» – данная программа позволяет физическим лицам сформировать денежный резерв, который будет использован страховой компанией для полной оплаты ритуальных услуг;

– перевод накопительной части страховой пенсии в негосударственный пенсионный фонд, входящий в систему группы «Росгосстрах»;

– прием заявок на выдачу кредитов через партнера ПАО «Росгосстрах Банк»;

– прием денежных средств во вклады и сбережения через партнера ПАО «Росгосстрах Банк»;

– прием заявок на выпуск банковских карт (дебетовых, кредитовых) через партнера ПАО «Росгосстрах Банк»;

– погашение кредитов, выданных партнером ПАО «Росгосстрах Банк».

Таким образом, по результатам проведенного анализа можно сделать вывод о том, что на рынке Прилужского района Республики Коми достаточно благоприятные условия для реализации стратегии «финансовый супермаркет». В отличие от крупных городов республики, уровень проникновения страховых и финансовых услуг на рынки сельских районов достаточно небольшие, что создает хорошие перспективы освоения рынка. Кроме того, реализацию стратегии «финансовый супермаркет» можно рассматривать в качестве инструмента диверсификации деятельности страхового отдела села Объячево в условиях снижения спроса на услуги страхования.

Список литературы

1. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gks.ru/
2. Автостат. Аналитическое агентство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.autostat.ru/>