

А. В. РЕВТОВИЧ

(г. Гомель, Гомельский государственный университет имени Ф. Скорины)

Науч. рук. **Т.А. Шердакова**

НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА СТРАХОВЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Развитие страховой деятельности в Республике Беларусь должно быть направлено на повышение роли страхования в экономической жизни общества путем достижения уровня реализации функций страхования, соответствующего уровню социально-экономического развития страны.

Рекомендовано, с одной стороны, проводить политику, направленную на повышение страховой культуры населения и восприятие страховых организаций как надежных защитников при чрезвычайных ситуациях, а с другой стороны - страховым организациям обеспечивать высокие стандарты качества предоставляемых услуг.

Обеспечение страховыми организациями высоких стандартов качества предоставляемых услуг, оптимизации страховых продуктов и создании максимально удобных условий для страхователя видится через:

1 Индивидуальный подход к каждому страхователю. Это касается, во-первых, самого предложения: страхователь должен иметь возможность выбирать, какие условия в договоре ему удобны, интересны и выгодны, а какие – нет. То есть хотелось бы, чтобы полисы становились более персонифицированными.

2 Развитие интернет-страхования, возможность продажи страховых услуг через интернет. Причем не просто декларирование такой возможности, а реальные действия со стороны страховщиков для ее реализации, ведь с каждым годом интернет-пользователей становится все больше.

Перевод части организационных моментов страхового бизнеса в Интернете потенциальным и реальным клиентам страховой компании дает возможность:

- составить общее представление о страховом рынке и страховщике, его услугах;
- провести самостоятельный расчет тарифов с помощью страхового калькулятора;
- воспользоваться онлайн-консультациями по различным вопросам страхования;
- подать заявку на заключение страхового договора в электронной форме;
- заключить договор страхования и внести страховую премию через Интернет;
- получить онлайн-сопровождение страхового договора;
- сообщить о наступлении страхового случая через интернет.

Использование средств Интернета может в значительной степени снизить расходы на аквизицию ввиду возможного отсутствия страховых посредников, а также значительного ускорения процесса оценки риска и, соответственно, заключения договора страхования. С точки зрения оптимизации бизнес-процессов страховой организации переход на технологии интернет-страхования может дать значительный выигрыш по времени [1].

Для обеспечения стимулирования спроса на страховые услуги, преимущественно по видам добровольного страхования, рекомендуется:

- совершенствование порядка оказания финансовой помощи юридическим и физическим лицам в случае наступления чрезвычайных ситуаций, природных и техногенных катастроф путем активного использования механизмов страхования;
- внедрение механизма страховой защиты в инвестиционные программы, в том числе осуществляемые с участием иностранного капитала;
- совершенствование системы налогообложения для граждан и субъектов хозяйствования, использующих инструменты страховой защиты;
- информирование субъектов хозяйствования и населения о страховых продук-

тах, правах потребителей страховых услуг и их защите;

- повышение качества и расширение спектра страховых услуг с условием максимальной защиты прав и интересов потребителей страховых услуг.

3 Формирование среды добросовестной конкуренции. Состояние конкурентной среды на страховом рынке призвано способствовать повышению качества страховых услуг, снижению их стоимости, активному внедрению новых страховых продуктов. Для развития конкурентной среды на страховом рынке необходимо осуществление мероприятий, направленных на создание равных возможностей для государственных и частных страховых организаций, а также на расширение присутствия иностранного капитала на отечественном страховом рынке.

4 Совершенствование законодательства о страховании. Для развития страхового законодательства необходимо создание единой системы законодательных актов в сфере страхования, определение четких условий взаимодействия страхователей и страховых организаций, предоставление всем субъектам страховых отношений возможности защищать свои права в равной мере.

5 переход на риск – ориентированный надзор и оценку уровня достаточности капитала страховых организаций на основе принципов, разработанных Международной ассоциацией органов страхового надзора.

Главная задача развития страхового надзора, обеспечивающего повышение финансовой стабильности страхового рынка, - расширение системы требований, определяющих допустимые параметры рисков, принимаемых страховыми организациями. Данная проблема может быть решена путем:

- определения ключевых рисков, присущих страховому рынку, с учетом изучения основных подходов и методов их анализа в соответствии с международными нормами;

- сбора и систематизации данных, необходимых для определения показателей, позволяющих количественно оценить уровень подверженности страховых организаций рискам;

- поэтапного перехода на международные стандарты финансовой отчетности;

- разработки методологической базы по расчету показателей финансовой устойчивости;

- внедрения в практику анализа специальных методов и алгоритмов оценки рисков на страховом рынке (стресс-тестирование);

- оценки уровня достаточности собственных средств на основе рискованного подхода и расчета экономического капитала (с использованием принципов платежеспособности, разработанных Международной ассоциацией органов страхового надзора).

Таким образом, рассмотренные направления будут способствовать повышению качества предоставляемых страховых услуг.

Список используемой литературы

1 Страховой и банковский бизнес: тренды эффективного взаимодействия: матер. Всерос. науч.-практич. интернет-конф. 25 апр. – 20 мая 2013 г. – М.: Рос. экон. ун-т, 2013. – 208 с.

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ