

### 3. Рыночная среда и инфраструктура

Страхование как экономическая категория в процессе распределения и перераспределения денежных доходов и накоплений обусловлено движением денежной формы стоимости при формировании и использовании соответствующих целевых фондов денежных средств. Тем самым страхование связано с вероятностным движением денежной формы стоимости.

Главные субъекты страхового рынка — страховщики, страхователи и посредники — функционируют под влиянием совокупных факторов внутренней и внешней среды. **Рыночная среда** представляет собой сложную, многофакторную, динамичную структурированную систему. Эта система реально функционирует и взаимодействует с учетом основных составляющих элементов страхового рынка под влиянием внутренней системы участника рынка и его внешнего окружения.

**Внутренняя система страхового рынка** взаимодействует с внешней средой. Именно внутренняя и внешняя среда как налаженная дееспособная система функционирует в целях обслуживания потоков страховых услуг, денег, ценных бумаг, рабочей силы, информации, т.е. формирует соответственно инфраструктуру страхового рынка.

*Рыночная среда интегрирует в себе корпоративные усилия страховой организации по маркетингу, факторы внутренней системы внутренней среды, непосредственно связанные с деятельностью фирмы, глобальные факторы, действующие в масштабах национальных и мировых рынков сбыта страховой услуги. Поэтому каждая компания вынуждена научиться анализировать и учитывать совокупные факторы макро- и микросреды, овладеть мастерством их прогнозирования и оценкой результатов рыночного участия страховой организации. К факторам рыночной среды можно отнести:*

- потребности в страховых услугах (спрос на услуги страхования);

- основных участников страховых и перестраховочных организаций, предлагающих услуги по страхованию и перестрахованию;
- действующее законодательство, регулирующее отношения, возникающие в сфере страхования;
- государственный надзор за страховой деятельностью, обеспечивающий исполнение действующего законодательства;
- развитую инфраструктуру страхового рынка.

Рыночная среда обеспечивает возможность реализации экономических интересов страховщиков и страхователей, способствует координации действий всех субъектов страхового рынка, помогает интегрироваться в мировой экономический простор.

Внутренняя среда компании полностью зависит от принятой модели менеджмента, инструментов маркетинга, наличия денег, элементов рыночной инфраструктуры (коммуникации, основные фонды, оргтехника, связь, транспорт); технологии, организационной культуры и достигнутой популярности в обществе. Внутренняя среда (микросреда страхового маркетинга) страховой компании является зеркальным отражением ее материального и интеллектуального потенциала.

**К факторам внутренней среды** следует отнести:

- модель менеджмента страховой организации;
- кадры, их постоянную подготовку и профессиональную переподготовку с учетом повышения квалификации за счет организованной системы обучения и регулярной аттестации;
- наличие оборотных средств;
- ликвидность активов;
- качество оказания страховых услуг.

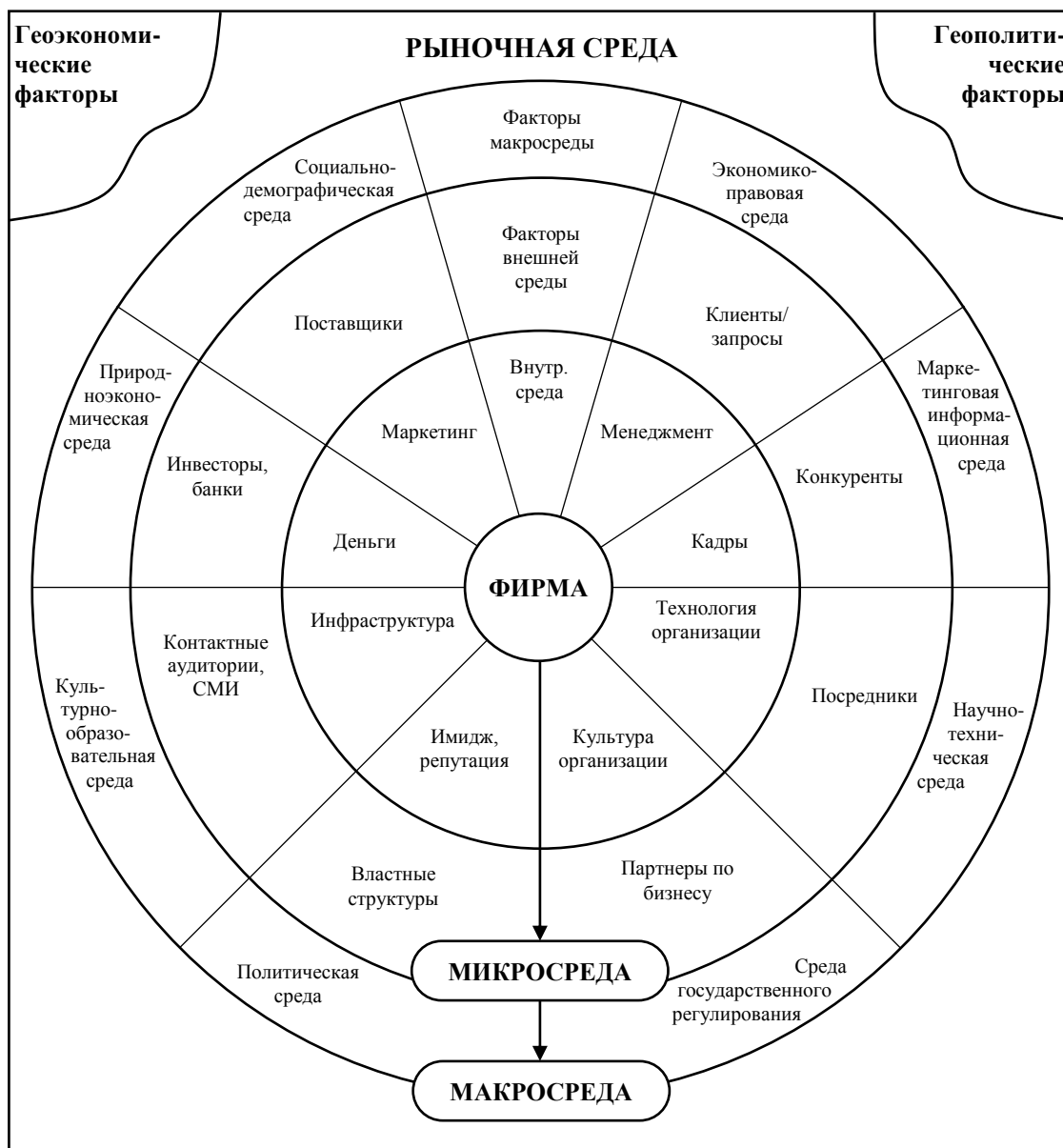
Схема рыночной среды страховой компании приведена на **рисунке 2**.

В отличие от микросреды факторы макросреды маркетинга находятся вне зависимости от компании, влияют неожиданно на нее, так же как снегопады, засуха, наводнения. **Макросреда страхового маркетинга** —

совокупность глобальных неуправляемых факторов, действующих в масштабах всего рыночного механизма и независимых от корпоративных усилий страховой организации. Вторая группа включает внешние силы и факторы, непосредственно связанные с деятельностью компании: поставщиков, посредников, клиентов, инвесторов, банки, конкурентов, властные структуры и другие контактные аудитории.

**Внешняя среда рыночного участия страховщика** — это рыночные условия, формирующие потребительский спрос на страховую услугу, действия конкурентов, посредников, которые влияют на итоги корпоративной деятельности страховой организации.

*Группа внешних факторов* — участие посредников лишь частично регулируется и подлежит контролю со стороны руководства страховой организации. *Обоснование канала продвижения страховой услуги во многом зависит от корпоративной стратегии и тактики рыночного участия.*



## Рисунок 2 – Рыночная среда страховой организации

*Более тонкого инструмента управления требуют страхователи (потребители страховой услуги), которые ведут себя в высшей степени независимо. Благодаря маркетинговым исследованиям, реализации оценочных моделей покупательского поведения, квалиметрическим методам выявления степени удовлетворенности качеством страховой услуги сервисностью обслуживания можно влиять на вкусы и предпочтения целевых аудиторий страхователей.*

Для осуществления стратегического обоснования зоны рыночного присутствия компании важное значение имеет оценка социально-демографических факторов. **Социально-демографические факторы** представляют совокупность процессов, отражающих изменения в сфере народонаселения, а именно: численность населения; половозрастной состав; состав и жизненный цикл семьи; миграционные процессы и уровень урбанизации; обеспеченность населения жильем. **Переселение в города, количество беженцев во многом влияют на территориальное распределение.**

**Факторы экономико-правовой среды** также влияют на результаты деятельности страховой организации и отражают покупательную способность населения с учетом и денежных доходов, уровня занятости, инфляции. *Все эти макропоказатели напрямую зависят от правового пространства, качества нормативных документов, регламентирующих и организующих страховую деятельность.*

### **Основные слагаемые экономической среды:**

- **цена** как основной элемент рыночного механизма;
- **денежный доход**, формирующий спрос и предложение;
- **занятость населения;**

**- финансовая стабильность экономики.**

**Природно-географическая среда** характеризует не только уровень ресурсного обеспечения, но и степень влияния результатов страховой деятельности на условия жизни людей. Это факторы: наличия энергоресурсов; использования новейших технологий по охране окружающей среды; снижения уровня токсичности промышленных и выхлопных газов. *При этом большое значение имеют климатические условия, территориальная удаленность от источников сырья, протяженность транспортных магистралей, возможности навигационных циклов.*

**Научно-техническая среда** характеризует уровень инновационного потенциала. Именно эта среда не только влияет на материальные возможности компании, но и формирует уровень потребностей. *Эволюция человеческих потребностей с одновременным сокращением природных ресурсов является объективной предпосылкой появления множества наукоемких технологий, внедрения программных продуктов в страховой организации, коммерциализации оригинальных и принципиально новых видов инновационных проектов.*

Уровень научно-технического прогресса способствует успешной реализации страховой деятельности за счет использования новых моделей программирования, статистики на всех этапах организации процесса страхования от формирования покупательского спроса на услугу страхования до сервисного удовлетворения запросов страхователей.

**Политическая среда** предполагает политическую стабильность развития отечественного страхового бизнеса, формирование правовых отношений в обществе за счет подготовки и принятия федеральных законов, правительственных постановлений, отраслевых инструкций, стандартов, стимулирующих развитие страхового дела в стране.

**Культурно-образовательная среда** является целостной совокупностью факторов и процессов, определяющих мировоззрение в

обществе, его историю, культуру, этнические корни и традиции. Уровень культуры, образовательный ценз и духовный потенциал каждого гражданина отражают гармонию в обществе, его взаимопонимание с органами государственной власти, умение сконцентрировать разум и талант для решения глобальных проблем на планете. *Именно факторы культурно-образовательной среды прямо влияют на формирование этики психологического взаимодействия в трудовом коллективе страховой организации, создают атмосферу согласия и взаимопонимания, шкалу моральных и материальных ценностей в корпорации.*

Особую значимость приобретают факторы **среды государственного регулирования**. Наиболее существенными **методами прямого воздействия** на поступательное развитие российского бизнеса являются:

- прямое бюджетное финансирование;
- выполнение государственного заказа;
- квотирование и лицензирование продукции;
- целевые программы в области рационального использования природных богатств, охраны окружающей среды, производства новейших товаров и услуг.

Методы *косвенного государственного регулирования* направлены на использование гибких рычагов кредитно-денежной политики, установление налоговых льгот для важнейших отраслей с социальной ориентацией, таможенной политики в части использования лицензий, квот, пошлин и привлечения выгодных инвестиций.

**Информационная среда** представляет собой процесс удовлетворения участников рынка страховых услуг в информации, основанной на применении соответствующих методов и приемов ее определения, поиска, получения, обработки, накопления, адресной выдачи в виде, удобном для использования.

Рыночная информация — это факты, сведения, цифры и другие данные, используемые при анализе и прогнозировании рыночного участия страховой организации.

*Информационная среда является исходной базой для разработки философии рыночного участия, разработки стратегии и тактики поведения фирмы на рынке, корректировки планово-управленческих решений для получения намеченных результатов. В современных условиях появления новых информационных технологий, необходимости формирования позитивного общественного мнения значимость этой среды резко усилилась.*

*Активное включение нашей экономики в мировую хозяйственную систему, ее глобализация диктует необходимость тщательного учета геоэкономических и геополитических факторов. Эти факторы являются выражением положения российской экономики в мировом пространстве с учетом специфики географических условий, многонационального уклада и культуры.*

**Геоэкономические факторы** прямо влияют на формирование и развитие модели внешнеэкономических связей с учетом ее либерализации и открытости. Поступательное развитие товарно-денежных отношений невозможно без своевременного учета геоэкономических факторов при освоении компаниями новых рынков сбыта ближнего и дальнего зарубежья.

**Геополитические факторы** отражают политическую стабильность на планете, содержание международных нормативных документов, стандартов, регламентирующих внешнеэкономическую деятельность, влияющих на структуру внешнеторгового оборота.

*Необходимость возможных прогнозов влияния сил и факторов макросреды на рыночную устойчивость компании требует системной оценки факторов макросреды.*

**Оценка рыночной среды** — это информационно-аналитическое обеспечение страховой организации, которое является неотъемлемой частью

страховой деятельности. Процесс оценки рыночной среды для страховой организации включает основные этапы:

1. Постановка цели исследования и анализ состояния проблемы.
2. Определение системы показателей и методов анализа.
3. Отбор вторичной информации.
4. Получение первичной информации.
5. Обработка и анализ полученных данных о состоянии рынка: спрос, предложение, цена, емкость рынка, прогнозные значения этих показателей.
6. Выработка соответствующих рекомендаций для принятия планово-управленческого решения по выбору рынка.
7. Реализация рекомендаций.

*Практика страхового предпринимательства подтвердила целесообразность использования PEST-анализа для оценки внешних факторов рыночной среды рынка страховых услуг. PEST -анализ — простой и удобный метод для анализа макросреды (внешней среды) страховой организации.*

В PEST-анализе из общего числа факторов внешней среды принято рассматривать только четыре узловых направления, которые оказывают наиболее существенное влияние на деятельность страховой организации:

- **политические факторы (P):** какие возможности и угрозы для страхового бизнеса создает динамика политической ситуации; каковы главные тенденции, которые могут повлиять на деятельность страховой компании;
- **состояние экономики (E):** каковы наиболее существенные ожидаемые события в экономике и как влияет экономическая ситуация на перспективы бизнеса;

- **социально-культурные особенности (S):** в чем особенности социального, демографического, культурного свойства, которые должны учитываться в работе;
- **научно-техническая среда (Т):** в какой степени бизнес зависит от нововведений и изменений; насколько динамичны темпы научно-технического прогресса в страховой отрасли; какова доля передового опыта использования программных продуктов в деятельности страховой организации.

*Без рыночного взаимодействия страховая организация не сможет обеспечить инфраструктуру обслуживания целевых аудиторий страхователей. Внешняя среда является источником, питающим страховую организацию ресурсами, необходимыми для поддержания ее внутреннего потенциала на должном уровне.*

*Страховая организация находится в состоянии постоянного взаимодействия с внешней средой, обеспечивая тем самым себе возможность выживания. Но ресурсы внешней среды не безграничны. Поэтому всегда существует возможность того, что организация не сможет получить нужные ресурсы из внешней среды. Это может ослабить ее потенциал и привести ко многим негативным для организации последствиям. Задача стратегического управления рыночным участием состоит в обеспечении эффективного взаимодействия организации со средой, которое позволяло бы ей поддерживать ее потенциал на достаточном уровне, необходимом для достижения ее целей и поступательного развития в долгосрочной перспективе.*

Практика показала, что основная деятельность страховой организации по обслуживанию страхователей предполагает определенный цикл, включающий в себя, помимо общей хозяйственной деятельности страховщика как хозяйствующего субъекта, следующие стадии:

- сбор информации о риске страхования, оценки степени риска и другие мероприятия, связанные с вынесением решения о принятии риска на страхование;
- заключение договоров страхования;
- сопровождение договоров страхования (внесение дополнений, изменений, прекращения и т.п.);
- исполнение договоров страхования — урегулирование требований, вытекающих из договоров страхования (выплата страхового возмещения/обеспечения).

*Для успешного решения основных этапов процесса страхования необходима надежная система инфраструктуры страховой организации. Создание комплексной системы инфраструктуры является одной из ключевых задач страховой компании.*

**Система инфраструктуры страховщика** представляет динамичный комплекс взаимосвязанных элементов рыночной, социальной, транспортной и информационной подсистемы, обеспечивающий условия функционирования поставщика услуги в целях своевременного и качественного удовлетворения запросов страхователей.

**Элементы подсистемы рыночной инфраструктуры** — это различные правовые и государственные учреждения, банки, финансово-кредитные посредники и другие организации, которые предоставляют возможность целесообразнее распределять и использовать трудовые ресурсы, а также способствуют оптимальному использованию капитала и в целом создают более безопасные условия для деятельности страховых организаций. Широкое понятие рыночной инфраструктуры страхового рынка включает в себя и институциональную инфраструктуру, и существование вторичного рынка страхования (перестрахования), и систему страхового образования. **Институциональная инфраструктура** включает институты: *страховых посредников; страховых оценщиков; страховых актуариев; страховых аудиторов; независимых страховых консультантов.*

**Элементы подсистемы социальной инфраструктуры** — совокупность элементов, функционально обеспечивающих нормальную жизнедеятельность трудового коллектива страховой организации. Сюда относятся: офис, рабочие места, социальный пакет, профилактика здоровья каждого члена коллектива, система профессиональной подготовки и переподготовки кадров, питание, спорт, транспорт и связь организация корпоративного отдыха и досуга; спортивно-оздоровительные мероприятия.

**Элементы подсистемы транспортной инфраструктуры** как разновидности корпоративной инфраструктуры страховщика включают различные виды транспорта, осуществляющего операции по страховой деятельности (выезд на места ДТП, оценка имущественных потерь страхователя и т.п.) и полностью обеспечивают выполнение страховой деятельности и обслуживание страхователей.

**Элементы подсистемы информационной инфраструктуры** обеспечивают функционирование и развитие информационного поля страховой организации и средств информационного взаимодействия с партнерами по бизнесу и потребителями страховых услуг за счет формирования аппаратно-программных средств и технологий обеспечения сбора, хранения, обработки и передачи информации (Интернет, сетевые СМИ, реклама, PR).

Таким образом, инфраструктура страхового рынка предполагает систему отношений и взаимодействий между профессиональными участниками страхового рынка и их партнерами для осуществления основных видов процесса страхования и предоставления перестраховочных услуг.