



оригинальная статья

<https://elibrary.ru/zblszc>

Оценка доступности страховых услуг на российском финансовом рынке

Калачева Елена Алексеевна

Кемеровский государственный университет, Россия, Кемерово
eLibrary Author SPIN: 2361-5854
<https://orcid.org/0000-0002-3344-9993>
kalacheva-elena@mail.ru

Калачева Ирина Владимировна

Кемеровский государственный университет, Россия, Кемерово
eLibrary Author SPIN: 7690-4659
<https://orcid.org/0000-0002-6530-473X>

Аннотация: В последнее время технологические разработки активно внедряются в сферу финансовых услуг. Однако некоторые финансовые услуги все еще недоступны для потребителей или не оказываются им в надлежащем качестве. Услуги страховых организаций занимают важное место среди других востребованных финансовых услуг. Это обуславливает актуальность проблемы повышения доступности страховых услуг как для страховых организаций, так и для их клиентов. Цель – определить возможные направления повышения доступности страховых услуг. Задачи: 1) провести оценку доступности страховых услуг по основным индикаторам, определенным Центральным банком Российской Федерации (состояние инфраструктуры страхового рынка, востребованность, качество и полезность страховых услуг); 2) выявить тренды финансовой доступности на страховом рынке в современных условиях. Объект – рынок страховых услуг России. Предмет – оценка доступности страховых услуг для потребителей. Новизна заключается в результатах исследования, определяющих такие возможные направления для дальнейшего роста доступности страхования для населения, как повышение уровня диджитализации мобильных приложений страховых компаний; расширение линейки актуальных страховых продуктов; улучшение взаимодействия всех участников процесса страхования; повышение страховой грамотности и страховой культуры российского общества; обучение страховых агентов.

Ключевые слова: финансовая доступность, страховые услуги, доступность страховых услуг, страховой рынок, инфраструктура страхового рынка, востребованность, качество, полезность страховых услуг

Цитирование: Калачева Е. А., Калачева И. В. Оценка доступности страховых услуг на российском финансовом рынке. *Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки.* 2025. Т. 10. № 1. С. 170–180. <https://doi.org/10.21603/2500-3372-2025-10-1-170-180>

Поступила в редакцию 04.11.2024. Принята после рецензирования 02.12.2024. Принята в печать 02.12.2024.

full article

Availability Assessment of Insurance Services on the Russian Financial Market

Elena A. Kalacheva

Kemerovo State University, Russia, Kemerovo
eLibrary Author SPIN: 2361-5854
<https://orcid.org/0000-0002-3344-9993>
kalacheva-elena@mail.ru

Irina V. Kalacheva

Kemerovo State University, Russia, Kemerovo
eLibrary Author SPIN: 7690-4659
<https://orcid.org/0000-0002-6530-473X>

Abstract: Technological developments are transforming the sector of financial services. However, some financial services are still unavailable to consumers or are not provided to them in due quality. Insurance is a popular and important financial service. The problem of increasing the availability of insurance services is relevant both for insurance organizations and their clients. The authors attempted to determine possible directions for increasing the availability of insurance services. They assessed the availability of insurance services using the main indicators defined by the Central Bank of the Russian Federation, i.e., insurance market infrastructure, demand, quality, usefulness, etc. After that, they identified the current trends in financial availability on the insurance market. The availability of insurance for the population may be increased by a number of measures. Insurance

companies should launch their mobile applications and expand the range of relevant insurance products. They should improve the interaction between all stakeholders of the insurance process, as well as increase insurance literacy and culture of Russians by training insurance agents.

Keywords: financial accessibility, insurance services, availability of insurance services, insurance market, insurance market infrastructure, demand, quality, usefulness of insurance services

Citation: Kalacheva E. A., Kalacheva I. V. Availability Assessment of Insurance Services on the Russian Financial Market. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Politicheskie, sotsiologicheskie i ekonomicheskie nauki*, 2025, 10(1): 170–180. (In Russ.) <https://doi.org/10.21603/2500-3372-2025-10-1-170-180>

Received 4 Nov 2024. Accepted after review 2 Dec 2024. Accepted for publication 2 Dec 2024.

Введение

В последнее десятилетие во всем мире остро стоит вопрос повышения финансовой доступности. Несмотря на бурное развитие финансового рынка, большое количество финансовых услуг недоступно потребителям из-за отсутствия доступа к точкам продаж, сложности использования этих услуг, их низкого качества, высоких рисков мошенничества, недостаточной финансовой грамотности населения и др. Низкая финансовая доступность не только создает проблемы социального характера, но и тормозит развитие финансового рынка, что негативно сказывается на экономическом развитии государства.

В 2015 г. Центральный банк Российской Федерации (ЦБ РФ) выделил повышение финансовой доступности в качестве отдельного направления своей работы, тем самым решая не только проблему использования финансовых услуг широкими слоями населения, но и способствуя активизации деятельности финансовых институтов. Учитывая накопленный международный опыт, а также специфику отечественного финансового сектора, ЦБ РФ определяет финансовую доступность как «состояние финансового рынка, при котором все дееспособное население страны, а также субъекты малого и среднего предпринимательства имеют полноценную возможность получения базового набора финансовых услуг, которая характеризуется совокупностью следующих условий»¹:

- 1) наличие инфраструктуры предоставления финансовых услуг;
- 2) востребованность финансовых услуг;
- 3) качество финансовых услуг;
- 4) полезность финансовых услуг.

Перечисленные выше характеристики финансовой доступности выступают в качестве индикаторов, позволяющих провести оценку ее состояния.

В научном сообществе есть много исследований, посвященных различным аспектам финансовой доступности. Так, существуют различные подходы к пониманию сущности финансовой доступности [1], к оценке доступности финансовых услуг для разных регионов [2] и целевых аудиторий (маломобильных граждан [3], сельского населения [4], субъектов малого и среднего бизнеса [5]). Помимо этого, некоторые ученые предлагают использовать для оценки этой доступности количественные и качественные показатели [6] и формирующие индикаторы [7], а также рекомендуют включить в базовый набор новые виды финансовых услуг (услуги по формированию сбережений, кредитования, страхования; платежные услуги) [8] и т. д. Уровень доступности разных услуг из базового набора будет существенно различаться, т. к. они были выведены на рынок в разное время, требуют специфических технических условий проведения, имеют разную сложность для освоения клиентами и т. п.

Исследования финансовой доступности услуг по кредитованию, формированию сбережений [9], платежных услуг [10] довольно обширны. Однако работ по оценке доступности страховых услуг практически нет, а имеющиеся не учитывают последних изменений в сфере страхования: например, труды [11; 12] охватывают только 2016–2018 и 2019–2021 гг. соответственно. Цель нашей статьи – определить возможные направления повышения доступности страховых услуг. Задачи:

- 1) провести оценку доступности страховых услуг по основным индикаторам, определенным ЦБ РФ (состояние инфраструктуры страхового рынка, востребованность, качество и полезность страховых услуг);
- 2) выявить тренды финансовой доступности на страховом рынке современных условиях.

¹ Основные понятия в сфере финансовой доступности. *Банк России*. URL: https://cbr.ru/develop/development_affor/dic/ (дата обращения: 01.11.2024).

Объект – рынок страховых услуг России. Предмет – оценка доступности страховых услуг для потребителей. Новизна заключается в результатах исследования, определяющих такие возможные направления для дальнейшего роста доступности страхования для населения, как повышение уровня диджитализации мобильных приложений страховых компаний; расширение линейки актуальных страховых продуктов; улучшение взаимодействия всех участников процесса страхования; повышение страховой грамотности и страховой культуры российского общества; обучение страховых агентов.

Методы и материалы

Для анализа и оценки современного состояния доступности страховых услуг для населения использовались аналитический и статистический методы, а также официальные данные Банка России и Федеральной службы государственной статистики. Оценка финансовой доступности страховых услуг проводилась по перечисленным выше индикаторам, определенным Банком России.

Результаты

Оценка **инфраструктуры предоставления страховых услуг** характеризует физическую возможность их получения в первую очередь в отделениях и филиалах страховых организаций². Данные таблицы 1³ дают представление о том, как менялась инфраструктура

страхового рынка в 2021–2024 гг. Ужесточение требований к страховщикам со стороны регулятора, процессы слияний и поглощений на страховом рынке и другие факторы объясняют современную *тенденцию к уменьшению субъектов страхового дела* (страховых организаций и страховых посредников – брокеров) [13]. Небольшой же рост числа обществ взаимного страхования связан с организационными преимуществами этого вида институтов. Однако их общее незначительное количество не может заменить «выбывшие» страховые организации. Также наблюдается уменьшение филиалов страховщиков, что объясняется снижением общего количества страховых организаций и переводом части операций в онлайн-формат [14].

Снижение физических точек доступа клиентов к страховым услугам успешно восполняется развитием дистанционных каналов проведения страховых операций [15]. Подтверждают это и данные Банка России об объемах страховых премий, полученных по договорам страхования, заключенным посредством сети Интернет (табл. 2⁴). Так, если в 2019 г. их доля в общем объеме страховых премий составляла 4,6 %, то в 2023 г. – уже 19 %. Это свидетельствует о том, что страховой бизнес активно переходит в онлайн-формат, его процессы автоматизируются, в результате чего повышается клиентоориентированность и выстраивается индивидуальный подход к потребителям [16].

Табл. 1. Инфраструктура страхового рынка

Tab. 1. Insurance market infrastructure

Показатель	01.01.2021	01.01.2022	Темпы роста, %	01.01.2023	Темпы роста, %	01.01.2024	Темпы роста, %
Субъекты страхового дела, единиц всего	232	222	95,7	215	96,8	211	98,1
<i>в том числе:</i>							
• страховые организации, единиц	160	147	91,9	140	95,2	132	94,3
• общества взаимного страхования, единиц	13	16	123,1	18	112,5	21	116,7
• страховые брокеры, единиц	59	59	100,0	57	96,6	58	101,8
Число филиалов страховщиков ⁵ , единиц	2946	2736	92,9	2494	91,2	2463	98,8

² Основные понятия в сфере финансовой доступности...

³ Сост. по: Статистический бюллетень Банка России. *Банк России*. URL: <https://cbr.ru/statistics/bbs/> (дата обращения: 01.11.2024).

⁴ Сост. по: Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков. Информационно-аналитический материал. М.: ЦБ РФ, 2024. № 4. 17 с. URL: https://www.cbr.ru/collection/collection/file/48987/review_insure_23q4.pdf (дата обращения: 01.11.2024).

⁵ Сведения о страховщиках. *Росстат*. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/finance> (дата обращения: 01.11.2024).

Табл. 2. Объемы страховых премий
Tab. 2. Volumes of insurance premiums

Годы	Страховые премии, всего млрд руб.	В том числе по договорам страхования, заключенным путем обмена информацией в электронной форме, млрд руб.	Доля, %
2019	1486,3	67,8	4,6
2020	1548,8	72,1	4,7
2021	1819,7	192,9	10,6
2022	1827,9	255,9	14,0
2023	2285,0	434,2	19,0

Мощным толчком для развития цифровизации послужила пандемия, резко ограничившая возможности посещения клиентами офисов финансовых организаций. Как следствие, в период COVID-19 появилась срочная необходимость развивать онлайн-обслуживание. Ведущие страховые компании (АльфаСтрахование, Сбербанк Страхование Жизни, Ингосстрах-Жизнь и др.) до сих пор активно применяют цифровой формат работы [17], который не только удобен для клиентов, но и выгоден для них: за счет снижения операционных расходов страховые организации имеют возможность оставлять больше средств на страховое покрытие, а также предлагать для потребителей более выгодные тарифы.

В постпандемийный период темпы цифровизации страхового рынка ускорились и появились новые тенденции в ее распространении:

- за счет активного внедрения IT-решений, способствующих повышению эффективности и оперативности взаимодействия с клиентами, существенно увеличились объемы онлайн-продаж страховых продуктов;
- среди инструментов продвижения страховых услуг увеличилось значение цифровых платформ (сервисов онлайн-страхования, маркетплейсов, мобильных приложений);
- с целью разработки предложений, подходящих конкретному пользователю, страховые компании больше внимания стали уделять работе с большими данными (*Big Data*);
- развитие онлайн-страхования обеспечивает рост интереса молодой аудитории к страховым услугам.

Пока еще «слабым звеном» в цифровизации деятельности страховых организаций является разработка и использование мобильных приложений, которые могли бы существенно увеличить доступность страховых услуг [18]. Анализ 21 мобильного приложения страховых организаций, проведенный Банком России в 2022 г., показал, что уровень диджитализации их приложений существенно отстает от возможностей мобильных приложений, например кредитных организаций. Так, средний показатель активности по всем приложениям страховой отрасли равен 21 % от числа зарегистрированных пользователей, в то время как более 75 % страховых организаций в принципе не имеют собственных приложений. При этом отмечается, что возможности приложений федеральных страховых организаций существенно превышают функционал региональных страховых компаний⁶.

Далеко не все приложения синхронизированы с личными кабинетами на сайтах страховых организаций, многие из них не предоставляют возможности клиентам заявить о страховом случае *онлайн*. Все еще проблемными остаются вопросы авторизации, защиты персональных данных и предотвращения мошенничества при использовании страховых услуг в этом формате. Однако очевидно, что создание удобных и доступных интерфейсов для оформления, покупки и продления страховых полисов, а также подачи заявлений на страховые выплаты и получения информации о страховых продуктах повысит доступность страховых услуг и будет способствовать повышению эффективности деятельности страховых организаций.

В решении проблемы *неравномерности распределения страхового рынка по территории страны* (особенно в отдаленных, малонаселенных и труднодоступных регионах) рабочими группами с участием представителей Банка России, органов власти субъектов РФ, финансовых организаций, операторов связи и других заинтересованных организаций проводятся различные мероприятия по устранению препятствий для использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам.

Текущие тенденции страхового рынка (уменьшение субъектов страхового дела и неравномерность его распределения) сохранятся и в будущем. В связи с этим основным направлением совершенствования его инфраструктуры будет являться дальнейшее развитие онлайн-формата предоставления страховых услуг [19]. При этом ввиду сложности понимания

⁶ Анализ мобильных приложений страховых организаций. Банк России. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/140277/presentation_20220926.pdf (дата обращения: 01.11.2024).

населением сущности страховых продуктов страховым компаниям необходимо уделить внимание внедрению в цифровые каналы небольшой образовательной части, которая поможет сделать эту сферу проще и понятнее для клиентов.

В качестве следующего индикатора финансовой доступности Банк России определил **востребованность финансовых услуг**, т.е. наличие устойчивого спроса со стороны населения, субъектов малого и среднего предпринимательства на соответствующие финансовые услуги⁷. В таблице 3⁸ представлена оценка востребованности страховых услуг, высчитанная на основе показателей состояния страхового рынка. Так, устойчивый рост в 2020–2023 гг. демонстрируют такие показатели, как страховые премии (взносы), собранные страховщиками, и размер страховой премии на душу населения, что свидетельствует о повышении популярности страховых услуг у потребителей. Причем увеличение страховых премий наблюдается как в обязательном, так и добровольном страховании (небольшое снижение этого показателя в 2022 г. можно объяснить событиями, связанными с проведением специальной военной операции).

Так как клиенты страховых компаний, благодаря оформленным страховым полисам, смогли частично компенсировать свои убытки от реализованных страховых случаев, то закономерным становится выявленное повышение объемов выплат по договорам страхования. И если рост стоимостных показателей в определенной мере спровоцирован инфляцией, то существенное увеличение количества заключенных страховщиками договоров страхования говорит об осознанности растущего спроса на страховые продукты у населения [20]. Например, высокие темпы роста этого показателя в 2021 г. (на 30 п.п.) объясняются его низким значением в 2020 г. из-за пандемии и последующим оживлением страхового рынка, когда страховые компании разработали и предложили клиентам новые (востребованные на тот момент) страховые продукты, покрывающие риски заболевания COVID-19.

Дальнейшим направлением роста этого индикатора может быть разработка и предложение страховыми компаниями новых страховых продуктов, актуальных для потребителей [21]. В качестве примера можно привести разные варианты «встроенного» страхования, которое предполагает

Табл. 3. Динамика основных показателей развития страхового рынка

Tab. 3. Indicators of insurance market development

Показатель	2020	2021	Темпы роста, %	2022	Темпы роста, %	2023	Темпы роста, %
Количество договоров страхования, заключенных страховщиками, млн единиц	178,7	232,0	130,0	266,6	114,9	297,9	111,7
Размер страховой премии на душу населения (без учета обязательного медицинского страхования), тыс. руб.	10,6	12,5	117,9	12,5	100,0	15,7	125,6
Страховые премии (взносы), собранные страховщиками, всего млрд руб.	1548,8	1819,7	117,5	1827,9	100,5	2289,6	125,3
<i>в том числе:</i>							
• добровольное страхование	1301,6	1563,0	120,1	1532,6	98,1	1945,7	127,0
• обязательное страхование	247,2	256,7	103,8	295,3	115,0	343,9	116,5
Выплаты по договорам страхования, осуществленные страховщиками, всего млрд руб.	664,7	804,9	121,1	896,5	111,4	1038,0	115,8
<i>в том числе:</i>							
• добровольное страхование	507,7	635,9	125,3	733,5	115,3	873,2	119,0
• обязательное страхование	157,0	169,0	107,6	163,0	96,4	164,8	101,1

⁷ Основные понятия в сфере финансовой доступности...

⁸ Сост. по: Сведения о страховщиках...

оформление страховки для товара при его покупке⁹. Например, в сегментах автомобильного рынка, рынка недвижимости и др. потребителям не нужно будет дополнительно рассматривать страховку для новой покупки, перебирать варианты. Интеграция страхового покрытия в качестве включенной опции сделает процесс более быстрым и рациональным.

ЦБ РФ для оценки **качества финансовых услуг** рассматривает такие показатели, как количество жалоб потребителей соответствующих финансовых услуг и их стоимость¹⁰. Стоимость страховых услуг Банк России предлагает оценивать по показателям годовой стоимости полисов основных видов добровольного и обязательного страхования (табл. 4¹¹). Так, существенный рост в 2021–2022 гг. количества жалоб на организации, оказывающие страховые услуги, связан с возобновлением клиентского интереса к страховым продуктам в постпандемийный период, а также с расширением спектра страховых услуг. Снижение же темпов роста этого показателя в 2023 г. (всего 4,1 п. п.) произошло на фоне увеличения количества заключенных договоров (11,7 п. п.).

Практически по всем видам страхования наблюдается удорожание стоимости страховых полисов, что во многом вызвано объективными причинами. Например, повышение стоимости полисов КАСКО

и ОСАГО объясняется ростом стоимости запасных частей к автомобилям в связи с введением западных санкций и общей макроэкономической ситуацией, характеризующейся высокими темпами инфляции [22]. Как следствие, стоимостные показатели не в полной мере отражают оценку качества финансовых услуг.

Авторы считают, что более достоверную оценку индикатора качества финансовых услуг дает используемая на российском рынке унифицированная система оценки качества уровня потребительского сервиса финансовых организаций – *Знак качества*. В этой системе учитываются оценки по следующим блокам данных¹²:

- удовлетворенность потребителей от пользования услугами;
- жалобы, штрафные и административные санкции, отношения с регулирующими и надзорными органами;
- репутация организации, собственников и менеджмента, положение на рынке;
- прозрачность и полнота раскрытия информации на сайте, качество клиентских IT-решений;
- управление рисками, система внутреннего контроля и бизнес-процессы;
- финансовая устойчивость / надежность организации.

Табл. 4. Динамика основных показателей оценки качества страховых услуг
Tab. 4. Indicators of quality assessment of insurance services

Показатель	2020	2021	Темп роста, %	2022	Темп роста, %	2023	Темп роста, %
Количество жалоб потребителей финансовых услуг, связанных с деятельностью субъектов страхового дела, единиц	32131	41893	130,4	55054	131,4	57334	104,1
Годовая стоимость полиса добровольного страхования жилья от стандартных рисков, полис, руб.	6748,8	6583,8	97,6	6 001,1	91,2	7111,8	118,5
Годовая стоимость полиса добровольного страхования легкового автомобиля от стандартных рисков (КАСКО), полис, руб.	51326	58428,2	113,8	72128,6	123,4	73580,6	102,0
Годовая стоимость полиса обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО), полис, руб.	9437,7	9473,9	100,4	12078,2	127,5	13470,5	111,5

⁹ Хайруллина А. Тренды InsurTech в 2024 году: как развивается рынок страхования. РБК. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/industry/65cf26299a79471102a59522?from=soru> (дата обращения: 01.11.2024).

¹⁰ Индикаторы финансовой доступности за 2023 год. Банк России. URL: <https://cbr.ru/search/?text=Индикаторы+финансовой+доступности+за+2023+год> (дата обращения: 01.11.2024).

¹¹ Сост. по: Индикаторы финансовой доступности за 2023 г...

¹² Знак качества страховых услуг. *Страхование сегодня*. URL: <https://www.insur-info.ru/quality/> (дата обращения: 01.11.2024).

Оценка проводится на основании официальных данных и общедоступной информации, путем проведения «тайных закупок» в различных форматах, а также опирается на данные регулятора, что обеспечивает объективность данных и возможность их использования для анализа качества услуг всего страхового рынка.

Е. Н. Пашкова, М. С. Трунова утверждают, что «залогом качественной страховой услуги является правильно дифференцированный риск, оценка страхового объекта и определение страхового возмещения» [11]. Мы согласны с этим мнением и в свою очередь отмечаем, что правильно выбранный страховщиком инструментарий, оптимально сочетающий все перечисленные критерии, повышает качество страховой услуги и ее реализацию на рынке. В условиях рыночной неопределенности услуги страховых оценщиков и актуариев становятся все более востребованными в страховой деятельности, поэтому необходимо определить требования к таким услугам, объем ответственности посредников, урегулировать их взаимодействие как со страховщиками, так и со страхователями.

В качестве основных элементов, которые характеризуют **полезность финансовых услуг**, Банк России определяет¹³:

- оценку потребителем степени положительного / отрицательного влияния оказываемых ему услуг на качество его жизни;
- финансовую грамотность населения;
- понимание потребителем сути оказываемых ему услуг.

С целью исследования доверия к страховым компаниям ЦБ РФ проводит ежегодные опросы различных категорий населения. В таблице 5¹⁴ представлена оценка доступности страховых услуг по индикатору полезности в 2023–2024 гг. Данные опросов показывают рост доли взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность и работой субъектов страхового дела, и отдельными страховыми услугами [23]. Примечательно, что наибольшие результаты показателя наблюдаются во всех видах добровольного страхования (с 35,46 % до 54,34 %), что свидетельствует о признании полезности страховых услуг большей частью российского общества.

Однако необходимо отметить, что полезность страховых услуг достаточно низко оценивается группами населения с инвалидностью, маломобильными гражданами и пожилым населением¹⁵. Они отмечают недостаточный уровень доходов; высокую стоимость страховых полисов; наличие сложностей с пониманием условий страхового договора; высокую вероятность отказа в оформлении страхового полиса; большие риски, связанные с использованием страховых услуг; недоверие к страховым организациям; отсутствие страховых услуг в месте проживания¹⁶. При разработке и внедрении современных технологий, позволяющих перевести страховые услуги в онлайн-формат, также необходимо учитывать ограниченные возможности таких категорий населения и предоставлять им доступ к системам распознавания речи, чтения экрана и другим подобным устройствам.

Табл. 5. Результаты оценки доступности страховых услуг по индикатору полезности
Tab. 5. Availability of insurance services: utility indicator

Показатель	01.01.2023	01.01.2024
Доли взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой субъектов страхового дела, % от сталкивающихся с ними	42,32	43,77
Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность финансовыми продуктами / услугами, %		
Добровольное страхование жизни	35,46	54,34
Другое добровольное страхование	34,36	52,34
Обязательное медицинское страхование	60,62	68,75
Другое обязательное страхование	34,32	48,62

¹³ Основные понятия в сфере финансовой доступности...

¹⁴ Сост. по: Индикаторы финансовой доступности за 2023 г...

¹⁵ Исследование состояния финансовой доступности для лиц с инвалидностью в 2021 году. М.: ЦБ РФ, 2022. 105 с. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/40900/research_persons_disabilities_2021.pdf (дата обращения: 01.11.2024).

¹⁶ Там же.

В 2019–2024 гг. в сфере повышения финансовой грамотности совместными действиями Центрального банка РФ, Министерства финансов РФ и других федеральных органов исполнительной власти достигнуты заметные успехи [24]. Так, в статье [25] утверждается, что в 2022 г. уровень финансовой грамотности граждан страны в целом вырос. Помимо этого, согласно Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения до 2030 г. (далее – Стратегия), улучшилось понимание россиянами сути основных финансовых терминов, усилилось осознание ответственности в отношении долгового поведения, повысилась информированность об организациях, защищающих права пользователей финансовых услуг¹⁷.

Однако достигнутые результаты не в полной мере отвечают целям формирования устойчивых моделей финансового поведения. В 2020 г. значение индекса финансовой грамотности населения РФ, рассчитанного по специальной методике, включающей оценку финансовых знаний, финансового поведения и финансовых установок гражданина, составляло 54 балла¹⁸. Как следствие, среди 17 европейских стран, принявших участие в исследовании, Россия заняла 9 место¹⁹. При этом в Стратегии ставится цель повышения уровня финансовой грамотности населения РФ до 56–62 баллов²⁰. Несомненно, для достижения таких высоких показателей большое внимание должно уделяться повышению страховой грамотности и страховой культуры – достаточно сложным направлениям в достижении финансового благополучия граждан [26].

Так как страховые услуги сложны для восприятия и понимания потребителями [27], основным каналом продаж страховых продуктов (даже несмотря на стремительную цифровизацию) по-прежнему остаются страховые агенты (70–72 %) ²¹. Именно к ним можно обратиться с вопросами, претензиями и для продления страховки. Также страховые агенты помогают страхователям разобраться во всех нюансах страховых услуг и выбрать наиболее выгодные предложения. Однако Банк России в рамках

поведенческого надзора выявляет случаи неполного или недостоверного информирования клиентов о страховых продуктах при их продаже агентами страховых организаций, в том числе сотрудниками банков. По мнению ЦБ РФ, выявляемые случаи объясняются недостаточным вниманием со стороны страховщиков к обучению сотрудников банков, агентов страховых организаций и проверке их знаний²².

Заключение

Результаты проведенного исследования позволяют утверждать, что в 2024 г. на российском финансовом рынке наблюдается повышение доступности страховых услуг по всем индикаторам, определяемым Банком России (наличие инфраструктуры, востребованность, качество, полезность финансовых услуг). Страховой рынок дает огромные возможности для более активного обращения потребителей к страховым продуктам. Но в настоящее время этот потенциал не используется в полной мере.

Среди возможных направлений повышения доступности страховых услуг можно выделить:

- 1) совершенствование эффективности использования современных технологий, оптимизация работы веб-сайтов и мобильных приложений страховых организаций;
- 2) со стороны страховщиков: оперативная разработка актуальных страховых продуктов, соответствующих современным реалиям развития общества и экономики, и их предложение клиентам;
- 3) акцентирование внимания на вопросах взаимодействия всех звеньев механизма страхования, включая оценщиков, актуариев и др., со всеми участниками страхового рынка;
- 4) внедрение специальных технологий для людей с ограниченными возможностями (для потребителей с инвалидностью, маломобильных граждан и пожилого населения);
- 5) улучшение страховой грамотности и страховой культуры населения, а также повышение квалификации сотрудников страховых компаний и страховых агентов.

¹⁷ Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 г. Распоряжение Правительства РФ № 2958-р от 24.10.2023. *СПС КонсультантПлюс*.

¹⁸ Измерение уровня финансовой грамотности: третий этап. *Банк России*. URL: https://cbr.ru/analytics/szpp/fin_literacy/fin_ed_intro/ (дата обращения: 01.11.2024).

¹⁹ Россия заняла 9-е место по уровню финансовой грамотности среди европейских стран. *НАФИ*. 25.06.2020. URL: <https://nafi.ru/analytics/rossiya-zanyala-9-e-mesto-po-urovnyu-finansovoy-gramotnosti-sredi-evropeyskikh-stran/> (дата обращения: 01.11.2024).

²⁰ Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 г. ...

²¹ Мишин Д. Как цифровизация проникает в страхование и что ждет рынок в будущем. *Finversia*. 17.06.2023. URL: <https://www.finversia.ru/publication/experts/kak-tsifrovizatsiya-pronikaet-v-strakhovanie-i-chto-zhdet-rynok-v-budushchem-131561> (дата обращения: 01.11.2024).

²² Низкий уровень знаний агентов страховых организаций. *Банк России*. URL: https://cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/insh_cases/case_17/ (дата обращения: 01.11.2024).

Конфликт интересов: Авторы заявили об отсутствии потенциальных конфликтов интересов в отношении исследования, авторства и / или публикации данной статьи.

Conflict of interests: The authors declared no potential conflicts of interests regarding the research, authorship, and / or publication of this article.

Критерии авторства: Е. А. Калачева – формирование информационной базы исследования, подбор статистических данных, их обработка и анализ, выявление

закономерностей, формулирование результатов. И. В. Калачева – подбор и описание статистических данных, формулирование выводов, рекомендаций, графическое отражение полученных результатов, подготовка рукописи.

Contribution: E. A. Kalacheva obtained the research information base, selected and processed statistical data, identified patterns, and formulated the results. I. V. Kalacheva selected and described statistical data, formulated the conclusions and recommendations, provided the visualization, and wrote the manuscript.

Литература / References

1. Калачева Е. А., Кириенко Е. А. Понятие финансовой доступности и критерии ее оценки. *Вестник НГУЭУ*. 2018. № 1. С. 131–138. [Kalacheva E. A., Kiriyenko E. A. The definition of financial inclusion and criteria for its evaluation. *Vestnik NSUEM*, 2018, (1): 131–138. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ywmitg>
2. Лубкова Э. М., Ермолаева Г. С., Шилова А. Э. Оценка доступности финансовых онлайн услуг населению Кемеровской области – Кузбасса. *Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки*. 2020. Т. 5. № 3. С. 387–396. [Lubkova E. M., Ermolaeva G. S., Shilova A. E. Evaluation of availability of online financial services to the population of the Kemerovo Region (Kuzbass). *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Politicheskie, sotsiologicheskie i ekonomicheskie nauki*, 2020, 5(3): 387–396. (In Russ.)] <https://doi.org/10.21603/2500-3372-2020-5-3-387-396>
3. Сазонова А. Ю. Финансовая доступность банковских услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. *Научные записки академии*. 2022. № 3. С. 15–20. [Sazonova A. Yu. Financial availability of banking services for individuals with disabilities. *Scientific Journal of Academy*, 2022, (3): 15–20. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/puahdg>
4. Аджимет Г. Х., Гафарвоа С. С. Повышение финансовой доступности на удаленных и малонаселенных территориях регионов ЮФО и СКФО. *Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета*. 2020. № 2. С. 54–60. [Adzhimet G. H., Gafarvoa S. S. Improving financial accessibility in remote and sparsely populated regions of the SFD and NCFD. *Uchenye zapiski Krymskogo inzhenerno-pedagogicheskogo universiteta*, 2020, (2): 54–60. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/swvhrd>
5. Бажор Ю. А. Доступность финансовых услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения. *Доступная среда*. 2020. № 2. [Bazhor Yu. A. Accessibility of financial services for people with disabilities and other people with limited mobility. *Dostupnaya sreda*, 2020, (2). (In Russ.)] URL: <https://ds-rubikon.ru/2020/09/07/ds2-74-79/> (дата обращения: 01.11.2024).
6. Немченкова М. О., Маякова Е. А. Индикаторы расчета финансовой доступности. *Фундаментальные и прикладные научные исследования: актуальные вопросы, достижения и инновации: XXXVI Междунар. науч.-практ. конф.* (Пенза, 27 июля 2020 г.) Пенза: Наука и Просвещение, 2020. Ч. 2. С. 28–34. [Nemchenkova M. O., Mayakova E. A. Indicators for calculating financial availability. *Fundamental and applied scientific research: Current issues, achievements, and innovations: Proc. XXXVI Intern. Sci.-Prac. Conf.*, Penza, 27 Jul 2020. Penza: Nauka i Prosveshchenie, 2020, pt. 2, 28–34. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/kcohwf>
7. Лубкова Э. М., Шилова А. Э., Ермолаева Г. С., Раззорова И. Н. Условия финансовой доступности: анализ и оценка востребованности услуг на финансовом рынке. *Экономика и управление инновациями*. 2020. № 1. С. 75–83. [Lubkova E. M., Shilova A. E., Ermolaeva G. S., Razzorenova I. N. Financial availability conditions: Analysis and evaluation requirements of services in the financial market. *Economics and innovation management*, 2020, (1): 75–83. (In Russ.)] <https://doi.org/10.26730/2587-5574-2020-1-75-83>
8. Васюкова Л. К., Литвиненко А. Е. Методический инструментальный интегральной оценки финансовой доступности в условиях цифровизации финансовых рынков. *Азиатско-Тихоокеанский регион: экономика, политика, право*. 2020. Т. 22. № 4. С. 15–34. [Vasyukova L. K., Litvinenko A. E. Methodological tools for the integral assessment of financial availability in the context of digitalization of financial markets. *Pacific Rim: Economics, Politics, Law*, 2020, 22(4): 15–34. (In Russ.)] <https://doi.org/10.24866/1813-3274/2020-4/15-34>

9. Стецкая Т. С. Оценка доступности банковских услуг в России: региональный аспект. *Социум и власть*. 2024. № 1. С. 19–31. [Stetskaya T. S. Assessing the availability of banking services in Russia: A regional aspect. *Sotsium i vlast*, 2024, (1): 19–31. (In Russ.)] <https://doi.org/10.22394/1996-0522-2024-1-19-31>
10. Криворучко С. В., Тунг Ч. Ш. Развитие розничных платежных услуг в целях повышения финансовой доступности. М.: КноРус, 2022. 148 с. [Krivoruchko S. V., Tung Ch. Sh. *Development of retail payment services in order to increase financial accessibility*. Moscow: KnoRus, 2022, 148. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/yrujhw>
11. Пашкова Е. Н., Трунова М. С. Финансовая доступность страховых услуг в современных условиях. *Вектор экономики*. 2020. № 5. [Pashkova E. N., Trunova M. S. Financial availability of insurance services in modern conditions. *Vektor ekonomiki*, 2020, (5). (In Russ.)] URL: http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2020/5/financeandcredit/Pashkova_Trunova.pdf (дата обращения: 01.11.2024). <https://elibrary.ru/tosrbh>
12. Пашкова Е. Н., Ваганова О. В. К вопросу о доступности страховых услуг. *Экономико-управленческий конгресс*: Междунар. науч.-практ. мероприятие. (Белгород, 10–11 ноября 2022 г.) Белгород: БелГУ, 2022. С. 253–258. [Pashkova E. N., Vaganova O. V. Availability of insurance services. *Economic and management congress*: Proc. Intern. Sci.-Prac. Event, Belgorod, 10–11 Nov 2022. Belgorod: BelSU, 2022, 253–258. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/vgwpmm>
13. Лоскутова М. А. Развитие страхового рынка в условиях цифровизации и консолидации. *Учет. Анализ. Аудит*. 2020. Т. 7. № 5. С. 44–55. [Loskutova M. A. The development of the insurance market in the context of digitalization and consolidation. *Accounting. Analysis. Auditing*, 2020, 7(5): 44–55. (In Russ.)] <https://doi.org/10.26794/2408-9303-2020-7-5-44-55>
14. Пашкова Е. Н. Развитие страхового рынка России в условиях санкций. *Научный результат. Экономические исследования*. 2022. Т. 8. № 4. С. 99–109. [Pashkova E. N. Development of the Russian insurance market under sanctions. *Research result. Economic research*, 2022, 8(4): 99–109. (In Russ.)] <https://doi.org/10.18413/2409-1634-2022-8-4-0-10>
15. Шобей Л. Г., Семченко М. П. Цифровизация страхового рынка России: состояние, проблемы и перспективы. *Региональные проблемы преобразования экономики*. 2021. № 6. С. 184–192. [Shobey L. G., Semchenko M. P. Digitalization of the Russian insurance market: Status, problems and prospects. *Regionalnye problemy preobrazovaniia ekonomiki*, 2021, (6): 184–192. (In Russ.)] <https://doi.org/10.26726/1812-7096-2021-6-184-192>
16. Коротаев М. А., Зозуля В. П. Перспективные направления повышения доступности финансовых услуг для населения Российской Федерации. *Вестник Воронежского института высоких технологий*. 2023. № 4. С. 13–14. [Korotaev M. A., Zozulya V. P. Promising directions for increasing the accessibility of financial services for the population of the Russian Federation. *Bulletin of the Voronezh Institute of High Technologies*, 2023, (4): 13–14. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/easeez>
17. Норец Н. К. Анализ и перспективы развития страхового сервиса на российском страховом рынке. *Научный вестник: Финансы, банки, инвестиции*. 2024. № 1. С. 89–98. [Norets N. K. Analysis and prospects for development of insurance services on the Russian insurance market. *Nauchnyi vestnik: Finansy, banki, investitsii*, 2024, (1): 89–98. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/cpizoz>
18. Кравченко Е. В., Суховеева А. А. Страховой рынок России: современное состояние и направления развития. *Экономика, предпринимательство и право*. 2022. Т. 12. № 2. С. 807–822. [Kravchenko E. V., Sukhoveeva A. A. Russian insurance market: Current state and development trends. *Journal of Economics, Entrepreneurship and Law*, 2022, 12(2): 807–822. (In Russ.)] <https://doi.org/10.18334/epp.12.2.114168>
19. Брызгалов Д. В., Грызенкова Ю. В., Цыганов А. А. Перспективы цифровизации страхового дела в России. *Финансовый журнал*. 2020. Т. 12. № 3. С. 76–90. [Bryzgalov D. V., Gryzenkova Yu. V., Tsyganov A. A. Prospects for digitalization of the insurance business in Russia. *Financial Journal*, 2020, 12(3): 76–90. (In Russ.)] <https://doi.org/10.31107/2075-1990-2020-3-76-90>
20. Аксютин С. В. Трансформация страхования: инновационные продукты и технологии. *Экономика, предпринимательство и право*. 2020. Т. 10. № 2. С. 395–410. [Aksyutina S. V. Insurance transformation: Innovative products and technologies. *Journal of Economics, Entrepreneurship and Law*, 2020, 10(2): 395–410. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/xdlxvg>
21. Попова Т. А., Протас Н. Г., Шмырева А. И., Игнатилов Г. С. Оценка качества финансовых услуг в России. *Sciences of Europe*. 2022. № 108. С. 12–16. [Popova T. A., Protas N. G., Shmyreva A. I., Ignatikov G. S. Assessment of the quality of financial services in Russia. *Sciences of Europe*, 2022, (108): 12–16. (In Russ.)] <https://doi.org/10.5281/zenodo.7523804>

22. Захарян А. В., Андриевская Я. А., Половинко А. А. Влияние инфляции на повседневную жизнь человека. *Экономика и бизнес: теория и практика*. 2024. № 5-1. С. 147–151. [Zakharyan A. V., Andrievskaya Ya. A., Polovinko A. A. The impact of inflation on a person's daily life. *Economy and Business*, 2024, (5-1): 147–151. (In Russ.)] <https://doi.org/10.24412/2411-0450-2024-5-1-147-151>
23. Степанова М. Н. К вопросу о развитии страхования пожилых в России. *Бизнес. Образование. Право*. 2019. № 3. С. 176–180. [Stepanova M. N. To the issue of development of the elderly insurance in Russia. *Business. Education. Law*, 2019, (3): 176–180. (In Russ.)] <https://doi.org/10.25683/VOLBI.2019.48.335>
24. Кувшинова Ю. А. Повышение финансовой грамотности населения как фактор доступности цифровых финансовых услуг. *Инновационное развитие экономики*. 2023. № 3. С. 198–207. [Kuvshinova Yu. A. Increasing financial literacy of the population as a factor of accessibility of digital financial services. *Innovatsionnoe razvitie ekonomiki*, 2023, (3): 198–207. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/jtyglb>
25. Ильченко А. А. Оценка состояния финансовой грамотности населения Российской Федерации. *Индустриальная экономика*. 2023. № 4. С. 125–133. [Ilchenko A. A. Assessment of the state of financial literacy of the population of the Russian Federation. *Industrialnaia ekonomika*, 2023, (4): 125–133. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/gqmjyr>
26. Кузнецова Н. В. Страхование культура как фактор развития страхового рынка. *Бизнес. Образование. Право*. 2020. № 1. С. 272–276. [Kuznetsova N. V. Insurance culture as a factor of development of insurance market. *Business. Education. Law*, 2020, (1): 272–276. (In Russ.)] <https://doi.org/10.25683/VOLBI.2020.50.162>
27. Цыганов А. А., Масленников О. В., Масленников С. В. Совершенствование компетенций работников и клиентов страховых компаний в условиях развития экономики знаний. *Этап: экономическая теория, анализ, практика*. 2020. № 2. С. 141–148. [Tsyganov A. A., Maslennikov O. V., Maslennikov S. V. Employee and customer competency development in the insurance industry in the knowledge-based economy. *Etap: Ekonomicheskaiia teoriia, analiz, praktika*, 2020, (2): 141–148. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/bmlqrz>