



УДК 911.3

Структура, анализ состояния и значение услуг регионального рынка страхования

Л. А. Суменкова (passwd@mail.ru)

Аннотация. В статье освещаются результаты изучения страхового рынка на территории Иркутской области в целом, более детально в Иркутской агломерации. Выполнена оценка качества состояния и динамика предложения страховых услуг населению, определены основные критерии потребительского спроса.

Ключевые слова: структура платных услуг, специализация страхового сектора, страховая услуга, страховое поведение.

Введение

В структуре платных услуг населению страховым услугам определено второстепенное значение. В статистических источниках показатели данной сферы обслуживания рассматриваются в графе «другие услуги». Относительно подробная информация об экономической составляющей страхования содержится в разделе «финансы» [5]. При этом именно область страховых услуг «привязана» ко многим отраслям сферы обслуживания и при ее детальном рассмотрении обозначает ее дефициты. Для географов данная тема представляет особый интерес, поскольку рынок страхования, во-первых, как система отношений, динамично эволюционирует в различных региональных условиях; во-вторых, представляет в постреформенный социально-экономический период существенный элемент качества жизни, отличающийся от места к месту.

При изучении современных хозяйственных особенностей, определяющих комплексное развитие региона, недостаточно ограничиться только формальными показателями общего характера, необходимо в числе прочих изучать формирующийся рынок страхования, сопровождающий их развитие, при этом обозначив факторы территориального характера.

По результатам социологического опроса жителей городов формирующейся Иркутской агломерации нами была сделана попытка оценки качества состояния и динамики предложения страховых услуг населению. При изучении и обработке материала использовались в сочетании статистический, аналитический, диагностический и другие методы. Выделены особенности страховых услуг в системе отраслей социальной сферы особенностей на территории Иркутской области в целом и более детально в Иркутской агломерации. Последняя рассматривается в составе Иркутска, Ангарска и Шелехова как центре-фокусе урбанизационного пространства

территории Иркутской области. Предварительная оценка состояния и общественное мнение потребителей страховых услуг основаны на результатах разработанной автором анкеты, состоящей из двух частей: 1) вопросника из 12 пунктов, который предназначался для обследования отношения населения Иркутской области к данному виду услуг; 2) личной информации о респонденте. Общий массив составил 119 тематических анкет, из которых были отобраны 84 % по качественному критерию (ответы на все вопросы).

Выявлены как специфичность страховой услуги в структуре современного производства, так и причины, влияющие на популярность потребительского спроса. Анализ указанных вопросов позволит определить территориальную специализацию страхового сектора территории и обозначить перспективные направления по усовершенствованию отношений на рынке страхования.

Специфика страховой услуги

Рынок как система экономических отношений всегда представлен двумя основными экономическими формами – формой товаров (продуктов труда) и формой услуги (обмен деятельностью) [1]. Общее определение любой услуги означает действие, приносящее пользу, помощь другому [4]. Таким образом, услуга вступает в общественный обмен лишь тогда, когда она выступает в форме деятельности, а не предметности. Услуга в отличие от товара – форма возмездного обмена труда в обществе, представленная в виде полезной работы [1]. В сфере страхования она представлена как нормативно-правовой пункт взаимовыручки, направленный в первую очередь на удовлетворение потребностей и нужд человека в неблагоприятный момент его жизни. Любая деятельность в сфере обслуживания обладает набором специфических качеств, поэтому существуют разные подходы классификации услуг. Самый общий предложил Кристофер Лавлок (1940–2008) – американский профессор, специалист по вопросам управления в сфере услуг [9]. Главное в его классификации – на кого (или что) направлены услуги и являются они осязаемыми или нет (табл. 1). Для данного исследования, нами была выбрана наиболее подходящая его матрица, отражающая специфический подход к анализу сервисной деятельности.

Приведенная классификация является основой классификации услуг в сфере нематериального производства. Она, по нашему мнению, наилучшим образом позволяет выделить отличительные черты страховой услуги и определить ее специфику. Страховая услуга – одна из форм договорной реализации особых экономических отношений по поводу специфической страховой деятельности. Как и любые виды услуг непроектной сферы, страховая услуга, предоставляемая исполнителем потребителю, имеет общий набор характеристик, суть которых сводится к следующим позициям: ее невозможно увидеть, попробовать, хранить, транспортировать или продемонстрировать потребителю в настоящий момент. При этом

страховая услуга как специфическая экономическая форма отношений, суммируя, обладает рядом особенностей [1; 2]:

- потенциальный потребитель может судить о качестве этой услуги только лишь по внешнему виду места (помещения) где он ее приобретает или у кого ее приобретает;
- рисковый и вероятностный характер, т. е. обещание услуги происходит в настоящий время, а момент оказания страховой услуги может и вовсе не наступить, так как страховой случай не произойдет;
- оплата за услугу осуществляется в момент заключения сделки, а не после ее оказания;
- издержки производства и прибыль на всех этапах оказания услуги лишь прогнозируются на опыте прошлых наблюдений;
- индивидуализация требований конкретного страхователя применительно к типовому договору, т. е. невозможно найти практически два одинаковых договора.

Таблица 1

Классификация услуг [3]

| | |
|--|---|
| Осязаемые действия, направленные на тело человека | Здравоохранение, пассажирский транспорт, спортивные заведения, салоны красоты, общественное питание, парикмахерские |
| Осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты | Грузовой транспорт, ремонт и обслуживание оборудования, охрана, бытовые услуги, ветеринарные услуги |
| Неосязаемые действия, направленные на сознание человека | Образование, радио, ТВ, информационные услуги, театры, кино, музеи |
| Неосязаемые действия с неосязаемыми активами | Банки, юридические и консультационные услуги, страхование, операции с ценными бумагами |

Таким образом, страховую услугу можно охарактеризовать как специфический «товар» на рынке страхования. Данное положение сразу же выделяет ее из категории общедоступных и универсальных. Мы имеем в виду добровольную форму получения услуги, не затрагивая обязательное страхование, где правительство само выступает инициатором страхования, действуя в интересах не только отдельного гражданина Российской Федерации, но и общества в целом. Следует также упомянуть, что страховая услуга выступает и как финансовая услуга и как одна из составляющих услуг группы народного потребления. Финансовая сторона вопроса предполагает вложение личных денежных средств в оборот страховой компании, а их возврат страхователю будет сопровождаться крайне неблагоприятными событиями, происходящими в его жизни. Однако, с другой стороны, желание застраховаться у человека должно, в первую очередь, ассоциироваться с желанием быть защищенным в любой жизненной ситуации. Точно также как человек платит за желание жить в комфортных условиях (отопливаемая жилплощадь, наличие электричества или газа и т. д.) он должен платить за свою безопасность и спокойствие. Следовательно, прежде чем

воспользоваться услугами страховых агентов у потенциальных покупателей должно сформироваться четкое представление о всех «плюсах и минусах» приобретения страхового полиса.

Таким образом, формируется определенный стиль страхового поведения и развитие страховой культуры, которые, в свою очередь, зависят от социально-экономических условий конкретной территории.

Страховая услуга в системе отраслей социальной сферы

Объем оказания платных услуг населению Иркутской области составляет 54 878 млн руб, а на душу населения – 21 915 руб (2009 г.), что соответствует 47-му месту в рейтинге субъектов Российской Федерации. К ближайшим соседям по данному показателю относятся в Центральном федеральном округе (ЦФО) Тамбовская область (46-е место) и в Приволжском федеральном округе Кировская область (48-е место). Следует уточнить, что данные субъекты в сумме обладают численностью населения, примерно равной (Тамбовская область 1089 тыс. чел., и Кировская область 1391 тыс. чел.), населению Иркутской области (2503 тыс. чел.), однако количество предоставления платных услуг у указанных регионов примерно одинаковое. Получается, что величина оказания услуг на одного человека в Тамбовской и Кировской областях двукратно выше, чем в Иркутской области. Отметим также, что Сибирский федеральный округ (СФО) занимает последнее 7-е место по указанному показателю. Среднедушевой денежный доход населения Иркутской области составляет 13 511 руб. (34 место среди субъектов РФ), СФО – 13 491 руб. (6-е место среди федеральных округов). При этом Тамбовская область занимает по данному показателю 54-е, а Кировская 65-е место по РФ. Из чего следует, что в указанных областях величина оказания платных услуг на одного человека выше, чем в Иркутской области, а душевой доход, наоборот, ниже. Одной из причин сложившегося положения следует считать различия в структуре расхода финансовых средств населения. При анализе структуры использования денежных доходов 73,5 % (Тамбовской область) и 73,2 % (Кировская область) приходится на покупку товаров и услуг, на обязательные платежи и взносы 6,4 % и 9,1 % соответственно; остаток в районе 19,1 % и 25,5 % – прирост финансовых активов. По Иркутской области у населения в статье расходы также доминирует покупка товаров и оплата услуг – 62,5 % (меньше, чем в сопоставляемых областях), чуть больше 10 % приходится на обязательные платежи и разнообразные взносы, оставшиеся средства затрачиваются на приобретение недвижимости и прирост финансовых активов (около четверти) [5]. Следовательно, на покупку товаров и платных услуг житель нашего региона затрачивает меньшее количество денежных средств, чем житель российской европейской области, расположенной на тех же широтах, вероятно по причине периферийного местоположения, т. е. значительных транспортных затрат.

За 2010 г. жители Приангарья потратили на приобретение товаров 200 млрд руб., из них 8 млрд руб на оплату общественного питания, а 59 млрд руб на оплату различных услуг. Каждый житель области затратил на товары и услуги в среднем по 106,5 тыс. руб. (8,9 тыс. руб. в месяц). В структуре платных услуг лидирующую позицию занимает жилищно-коммунальный комплекс, обеспечивающий более трети всего объема платных услуг; суммарно столько же дают услуги транспорта и связи. По этим направлениям, а также на рынке туристских услуг, санаторно-оздоровительных и в системе образования наблюдается рост. Снижение отмечено в области культуры, физической культуры и спорта, медицины, ветеринарных, правовых, гостиничных и бытовых услуг. Таким образом, по Иркутской области в сфере сервиса наблюдается снижение по всем показателям в среднем на 2,6%. Редкое увеличение (в основном, по второстепенным видам сервиса) не в состоянии исправить ситуацию в целом [8].

В настоящее время дать оценку доли затрат денежных средств населения на страховые услуги не представляется возможным, поскольку органы государственной статистики не фиксируют в структуре сервиса отдельные показатели по данной статье расхода как в целом по России, так и по Иркутской области.

Анализ состояния страховых услуг

Страховой рынок Иркутской области по сбору страховых премий (с долей 15 % от общего объема) и страховых выплат (с долей 14,9 % от общего объема) по итогам 2010 г. занимает 3-е место среди остальных 11 субъектов СФО, уступая лишь Красноярскому краю (19,7 % и 18,8 % соответственно) и Новосибирской области (15,4 % и 15,6 % соответственно). По доле сбора страховых премий Иркутская область потеряла одну позицию по отношению к 2009 г., где занимала 2-е место (16,4 % от общего объема) и уступала только Красноярскому краю (18,7 % от общего объема), а по доле страховых выплат осталась на прежнем уровне – 14,9 % от общего объема [7]. За последнее десятилетие главной особенностью формирования российского страхового рынка (и регионального соответственно) стало массовое появление новых, преимущественно небольших, компаний, не имеющих опыта страхования, которые незначительное время (около 1–2 лет) осуществляют страховую деятельность в отношении граждан, а затем благополучно «уходят» с рынка страхования. Например, в течение первой половины 2011 г. со страховой арены нашего региона сошли такие компании, как «АЙНИ», «Арбат», «Энергия». При этом появились страховая компания «Дальлесстрах» с представительством в Иркутске, и «Дженерали ППФ страхование жизни». Однако на протяжении ряда лет общая тенденция в регионе направлена в сторону уменьшения количества участников на страховом поле. Так, за последние три года общее число страховых организаций сократилось на 10 единиц (табл. 2).

Таблица 2

Динамика региональных страховых организаций и филиалов Иркутской области

| Количество | Года | | | |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| страховых компаний | 11 | 11 | 8 | 8 |
| филиалов | 67 | 67 | 66 | 60 |
| Всего | 78 | 78 | 74 | 68 |

Примечание. Составлено автором по [7].

В настоящее время в Иркутской области насчитывается 46 региональных страховых организаций с общим числом филиалов 129, более половины из которых расположены в Иркутске (табл. 3), остальные – в центрах административных районов (исключением является Саянск): Ангарске (36), Шелехове (7), Братске (2), Усть-Илимске (2), Усолье-Сибирском (2), Тулуне (2), Железногорске-Илимском (1), Зиме (1), Заларях (1), Чуне (1), Саянске (1), Усть-Куте (1), Нижнеудинске (1), Усть-Ордынском (1) и Новонкутске (1).

Таблица 3

Страховые организации и их филиалы на территории Иркутской области

| Страховая организация | Число филиалов | | Страховая организация | Число филиалов | |
|-------------------------------------|----------------|---------|---------------------------------|----------------|---------|
| | всего | Иркутск | | всего | Иркутск |
| 1. АвтоМакс38 | 1 | 1 | 24. Оранта | 1 | 1 |
| 2. АльфаСтрахование | 4 | 3 | 25. Первая страховая компания | 2 | 1 |
| 3. Ангара | 4 | 2 | 26. Прогресс-Гарант | 2 | 1 |
| 4. ВостСибЖАСО | 3 | 2 | 27. Ренессанс Жизнь | 2 | 1 |
| 5. ВостСибМедЖАСО | 1 | 1 | 28. РЕСО-Гарантия | 5 | 3 |
| 6. ВСК | 4 | 3 | 29. Росгосстрах | 10 | 6 |
| 7. ВТБ Страхование | 1 | 1 | 30. Росгосстрах Жизнь | 1 | 1 |
| 8. Группа Ренессанс Страхование | 1 | 1 | 31. Росгострах-Иркутск-Медицина | 3 | 1 |
| 9. Гута-Страхование | 2 | 1 | 32. РОСНО | 3 | 2 |
| 10. Дальлесстрах | 1 | 1 | 33. РОСНО-МС | 2 | 1 |
| 11. Джеренали ППФ Страхование жизни | 1 | 1 | 34. Россия | 2 | 1 |
| 12. Диана | 4 | 2 | 35. Ростра | 1 | 1 |
| 13. Д2 Страхование | 1 | 1 | 36. СОГАЗ | 2 | 1 |
| 14. ЖАСО | 1 | 1 | 37. СОГАЗ-Мед | 3 | 1 |
| 15. Инвестстрах | 1 | 1 | 38. Согласие | 3 | 1 |
| 16. Ингосстрах | 8 | 2 | 39. Спасские Ворота | 4 | 3 |
| 17. Инкастрах | 1 | 1 | 40. Транснефть | 2 | 1 |
| 18. Колымская | 3 | 2 | 41. Уралсиб | 1 | 1 |
| 19. МАКС | 3 | 2 | 42. Цюрих | 9 | 2 |
| 20. Маски | 3 | 2 | 43. Эверест | 1 | 1 |

Окончание табл. 3

| | | | | | |
|----------------|----|---|----------------------------|---|---|
| 21. Милосердие | 1 | 0 | 44. Энергогарант | 2 | 1 |
| 22. МСК | 13 | 2 | 45. Югория | 3 | 2 |
| 23. Надежда | 1 | 1 | 46. Allianz РОСНО Жизнь | 2 | 1 |

Примечание. Составлено автором по [10].

Таким образом, в трех административных районах – Иркутском, Ангарском и Шелеховском сосредоточено 90 % всех страховых организаций. При этом фокусом локализации страховых услуг выступает областной центр – Иркутск. Территориально страховое пространство Иркутской области охватывает 15 административных районов из 33 районов области. в том числе Братский, Усть-Илимский, Усольский, Тулунский, Нижнеилимский, Зиминский, Заларинский, Чунский, Усть-Кутский, Нижнеудинский, Эхирит-Булагатский и Нукутский.

Также порядка 30 организаций-посредников (брокеров) помимо оказания туристических, кредитно-финансовых, юридических услуг предоставляют свою помощь сразу и в оформлении страховки своим клиентам, выступая в качестве доверенного лица страховой компании. Подавляющее большинство указанных фирм расположено в двух городах: Иркутске, примерно 90 % от общего числа и Ангарске [10]. Появление представителей страховых организаций в сопутствующих отраслях сферы услуг нацелено в первую очередь на упрощение процедуры продажи страхового полиса потребителю, что, несомненно, приведет к популяризации страховых услуг у населения. В регионе присутствуют также «Верхнеленское ОВС» и «Некоммерческое партнерство общество взаимного страхования Рост», однако ни одно из них не прошло процедуру лицензирования.

Сокращение числа страховых организаций и низкие доходы (17 % жителей региона имеют доходы ниже величины прожиточного минимума) [6] приводят к уменьшению общего числа заключенных договоров (табл. 4).

Таблица 4

Динамика страховых договоров Иркутской области [6]

| Вид | Количество договоров в год | | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Добровольное страхование | 647 453 | 675 223 | 730 879 | 524 873 | 269 509 | н. д. | н. д. |
| Обязательное страхование | 80 843 | 78 710 | 64 839 | 61 203 | 60 911 | н. д. | н. д. |
| Всего | 728 296 | 753 933 | 795 718 | 586 076 | 330 420 | 324 795 | 302 708 |

Анализ ситуации, сложившейся на страховом рынке Иркутской области, показывает, что 2008 г. стал переломным для страховых организаций. Рост объемов страховых операций сменился существенным их падением. В целом объемы в 2008 г. по сравнению с 2007 г. сократились на 43,6 %, в том числе по добровольному страхованию – на 48,7 %, обязательному – на 0,5 %. В обязательном страховании устойчивая тенденция сокращения числа заключаемых договоров наблюдается в течение ряда лет.

При заключении страхового договора основным показателем платы за услугу считается такой термин, как «страховой взнос» или «страховая премия», взимаемая со страхователя. Степень исполнения страховщиком взятых на себя обязательств характеризуется размером произведенных страховых выплат. Указанные два показателя дают четкую картину уровня развития и популярности рынка страхования как в целом по России, так и по региону (табл. 5).

Таблица 5

Соотношение страховых взносов и страховых выплат (в процентах)

| Вид | Страховые взносы | | | | | Страховые выплаты | | | | |
|-------------------------------------|------------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Российская Федерация – всего | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Добровольное страхование | 55,5 | 52,2 | 49,1 | 42,9 | 44 | 36 | 33,3 | 31,7 | 31,5 | 30,2 |
| Обязательное страхование | 44,5 | 47,8 | 50,9 | 57,1 | 56 | 64 | 66,7 | 68,3 | 68,5 | 69,8 |
| Иркутская область – всего | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Добровольное страхование | 25,8 | 33,2 | 27,5 | 24,8 | 27,8 | 18,4 | 25,3 | 19,5 | 17,5 | 20,8 |
| Обязательное страхование | 74,2 | 66,8 | 72,5 | 75,2 | 72,2 | 81,6 | 74,7 | 80,5 | 82,5 | 79,2 |

Примечание. Составлено автором по [6; 7].

Обращаясь к показателям таблицы, следует отметить, что как и в целом по стране, так и в нашем регионе на рынке страховых услуг основная доля по сумме страховых взносов и выплат приходится на обязательное страхование, поскольку каждый договор обязательного страхования приносит на порядок больше страховых взносов, чем договор добровольного. В сравнении в целом по России, в Иркутской области доминирование обязательного страхования более выражено. По данным Всероссийского союза страховщиков в сфере обязательного страхования наиболее популярным остается имущественное страхование, а в сфере добровольного – ОМС (однако показатель 2010 г. к 2009 г. немного сократился в пользу других видов). На основании показателей работы страховых компаний можно заключить, что в Иркутской области сформировался свой относительно раз-

витый рынок страховых услуг, однако он еще весьма зависим от обязательных видов страхования, доля которых в общем объеме капиталовложений велика и существенно влияет на всю систему построения страховых отношений. На сегодняшний день страховые агенты предлагают разнообразные страховые продукты на «любой вкус» потенциального клиента, однако определенный стиль страхового поведения и развитие страховой культуры, которые, в свою очередь, зависят от социально-экономических условий, являются сдерживающим фактором при развитии инфраструктуры страхового дела нашего региона.

Роль и значение платных страховых услуг для населения региона

Страхование в настоящее время в нашей стране не является предметом статуса или роскоши. Однако человек, имеющий страховку на руках, автоматически получает кредит доверия у своих партнеров по бизнесу, и воспринимается окружающими позитивно. Следовательно, каждый человек определяет сам значимость и важность присутствия в своей жизни страховых услуг. На его личностное отношение влияют, прежде всего: место проживания (город/село), уровень образования, род занятий, уровень доходов, юридические законодательные акты и т. д.

Опираясь на ответы респондентов, мы попытались определить среднестатистический портрет потребителя страховых услуг. Он городской житель в возрасте 35–55 лет, имеет высокий образовательный статус (преимущественно высшее или средне-специальное), работает на должности ИТР, имеет умеренный доход 10–20 тыс. руб., – человек «среднего класса». Данная категория людей, как правило, владеет имуществом, и относительно состоятельна для того, чтобы иметь возможность выплачивать страховую премию. Они сознательно выбирают страховую «подушку безопасности» для того, чтобы свободно (цивилизованно) восстановить поврежденные дом, автомобиль и обеспечить себе или своей семье приемлемый уровень жизни при наступлении страхового случая. По нашим исследованиям, именно у этой категории населения страхование пользуется популярностью больше всего.

Однако и от экономических действий страховых агентов также зависит популярность данного вида услуг у населения (рис. 1, 2).

Среди основных причин, мешающих застраховаться, потребители отметили слишком большие страховые взносы, трудности при получении страховой выплаты и отсутствие подходящих продуктов на рынке страхования (4/5 ответов респондентов). Также население выражает и недоверие к персоналу страховых компаний (7 %).

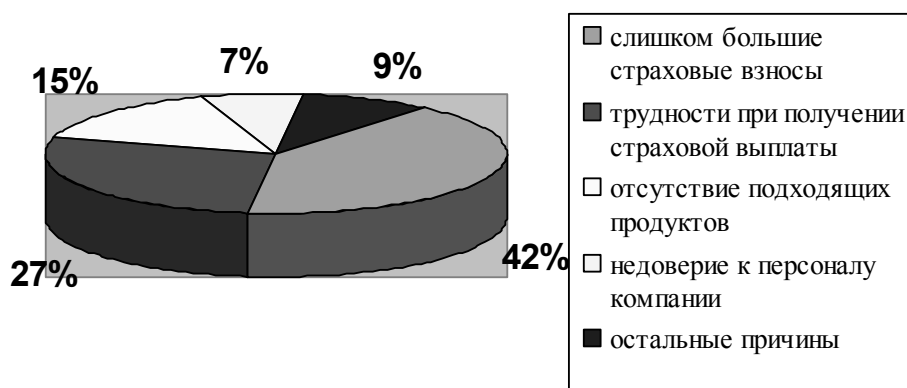


Рис. 1. Потенциальные причины, мешающие Вам застраховаться

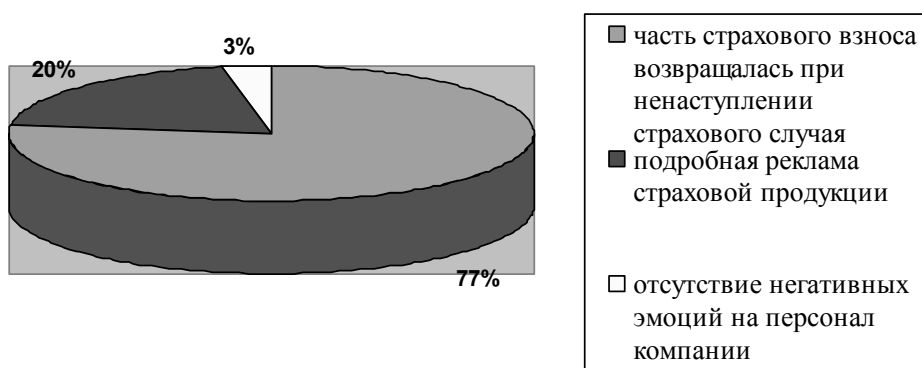


Рис. 2. Положения, повышающие Ваше желание застраховаться

Для значительной массы опрошенных респондентов (более 3/4) возврат какой-то части денежных взносов намного бы повысил желание застраховаться. Вероятно, человек будет осознавать, что даже при наступлении страхового случая он не потратит заработанные временно свободные средства впустую, а тем самым только внесет залог (в случае наступления малоприятного для него события) за оказание услуги страховой компании. Рекламные буклеты с подробной информацией о страховой продукции внесли бы для каждого пятого более четкое понимание работы страховых агентов и тем самым повысили бы желание застраховаться. Подготовка и прием на работу высококвалифицированных кадров в области страхования помогли бы только у 3 % респондентов поменять свое мнение о персонале в лучшую сторону. Все эти категории ответов непосредственно касаются продавцов страховой услуги и находятся в зоне их регулирования. Только сами страховые агенты в силах повлиять на ситуацию и привлечь как можно большее количество потребителей разных социальных групп.

Заключение

Страховая услуга относится к производству нематериальных услуг. Она характеризует финансово-экономические отношения в обществе, поэтому главным фигурирующим объектом является человек с его потребностями и желаниями. Адекватный страховой рынок – значимый сектор в улучшении качества жизни.

Подобно другим услугам платных отраслей социальной сферы, страховая услуга обладает как схожими с ними, так и отличительными чертами, выделяющими ее из общей массы услуг. Наличие статистических данных позволяет по финансовому положению определить покупательскую способность населения в совокупности, а также по структуре расхода денежных средств (среди услуг первой необходимости) – популярность данного вида услуг у населения. Учитывая рост благосостояния жителей Иркутской области, развития предпринимательства в регионе, можно предположить дальнейшее активное развитие массовых видов страхования. Потребитель, покупая страховую услугу, вкладывает свое понятие по качеству ее предоставления, которое не всегда соответствует действительности. По нашему мнению, устранив указанные замечания респондентов, уровень качества страховых отношений между продавцами и потребителями возрастет и роль страховой услуги приобретет большее значение по мере повышения материального достатка населения.

В целом полученные при проведении настоящего исследования результаты должны стать основой при разработке региональных программ по улучшению управления и предоставления услуг потребителям на страховом рынке.

Список литературы

1. *Бакиров А. Ф.* Формирование и развитие рынка страховых услуг / А. Ф. Бакиров Л. М Кликич. – М. : Финансы и статистика, 2007.
2. *Гаврилова С. С.* Страхование : учеб. пособие / С. С. Гаврилова. – М. : Эксмо, 2010.
3. *Лавлок К.* Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок, – М.: Изд. дом «Вильямс», 2005.
4. *Ожегов С. И.* Толковый словарь русского языка : 80 000 слов и фразеол. выражений / С. И. Ожегов Н. Ю. Шведова ; Рос. акад. наук. Ин-т русского языка им. В. В. Виноградова. – 4-е изд., доп. – М. : Азбуковник, 1999.
5. Регионы России. Социально-экономические показатели. 2010 : стат. сб. / Росстат. – М. , 2010. – С. 164, 165, 189, 771, 773.
6. Экономико-географический сборник: страховой рынок Иркутской области. – Иркутск : Иркутскстат, 2009. – 21 с.
7. Представительство Всероссийского союза страховщиков в Сибирском федеральном округе [Электронный ресурс] / ВСС. – URL: <http://www.sib-insur.ru/statistica.htm>.
8. Территориальный орган государственной статистики по Иркутской области Весомые затраты [Электронный ресурс] / Иркутскстат. – URL: <http://irkutskstat.gks.ru/smi/Lists/List/AllItems.aspx>.

9. Чумакова М. Кристофер Лавлок (Christopher H. Lovelock) [Электронный ресурс] / М. Чумакова. – URL: <http://www.servmark.ru/encyclopaedia/christopher-lovelock>.

10. Навигационная система ООО «ДубльГИС» (Иркутск, август 2011).

Structure, the analysis of a condition and value of services of the regional market of insurance

L. A. Sumenkova

Annotation. In clause results of studying of the insurance market in territory of Irkutsk area as a whole, in more details in Irkutsk agglomeration are shined. The estimation of quality of a condition and dynamics of the offer of insurance services to the population is executed, the basic criteria of a consumer demand are certain.

Key words: structure of paid services, specialization of insurance sector, insurance service, insurance behavior.

*Суменкова Людмила Алексеевна
аспирант*

*Институт географии им. В. Б. Сочавы СО РАН
664033, г. Иркутск, ул. Улан-Баторская, 1
тел.: (3952) 42–68–20*