

УДК 332.87

НАУЧНЫЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ИТОГИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА МОСКВЫ ПО ПРОБЛЕМАМ СТРАХОВАНИЯ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ

П.И. Бурак, В.Г. Ростанец

Институт региональных
экономических исследований

В статье подведены итоги социологического опроса жителей Москвы по проблеме развития системы добровольного страхования жилья, проведенного Институтом региональных экономических исследований в 2014 году.

Ключевые слова: *страхование жилья, страховые компании, государственно-частное партнерство, социологический опрос, городская система страхования.*

Система страховой защиты прав собственников и пользователей жилых помещений действует в городе Москве уже два десятилетия. В течение этого срока данная система получила значительное развитие, как по линии законодательного обеспечения, так и в практической плоскости, при этом по ходу реализации в нее периодически вносились изменения и дополнения. Московская система добровольного страхования жилья функционирует на принципах государственно-частного партнерства с участием Правительства Москвы и частных страховых компаний – «ВСК», «Альянс», «Альфа Страхование». Такое сотрудничество позволяет предложить москвичам привлекательно низкие страховые взносы и стабильные страховые выплаты [2, 4].

Необходимым условием успешной реализации программы страхования жилья является постоянный мониторинг мнений, отношения и степени поддержки различными группами граждан системы страхования жилья, оценки степени доверия, определения социальных и экономических результатов городской программы льготного страхования и возмещения ущерба. Социологические исследования по данному вопросу проводились в 2000 и 2004 гг. сотрудниками Института региональных экономических исследований. В

SCIENTIFIC AND PRACTICAL RESULTS OF SOCIOLOGICAL POLL OF RESIDENTS OF MOSCOW ON PROBLEMS OF INSURANCE OF PREMISES

P.I. BURAK, V.G. ROSTANETS

In article the results of the sociological survey of residents of Moscow on a problem of development of system of voluntary insurance of housing conducted by Institute of regional economic researches in 2014 are summed up.

KEYWORDS: *insurance of housing, insurance companies, public-private partnership, sociological poll, city system of insurance.*

апреле-мае 2014 г. был проведен очередной опрос москвичей [1, 2], который зафиксировал значительный рост вовлеченности граждан в систему страхования (рис. 1).

По сравнению с предыдущими опросами, в ходе исследования 2014 г. круг рассматриваемых вопросов был несколько расширен. К основным изменениям относится рассмотрение системы страхования на условиях городской программы страхования общего имущества в многоквартирных домах. В ходе социологического опроса решались следующие основные задачи:

- исследование потенциала дальнейшего развития жилищного страхования;
- выявление степени информированности населения о действующей городской программе;
- определение факторов, сдерживающих развитие городской программы жилищного страхования;
- определение мнения москвичей о программе страхования общего имущества в многоквартирных домах.

Исследование выполнено с применением специализированного инструментария, отражающего особенности различных социальных групп москвичей, участвовавших в опросе, и отвечающего поставлен-

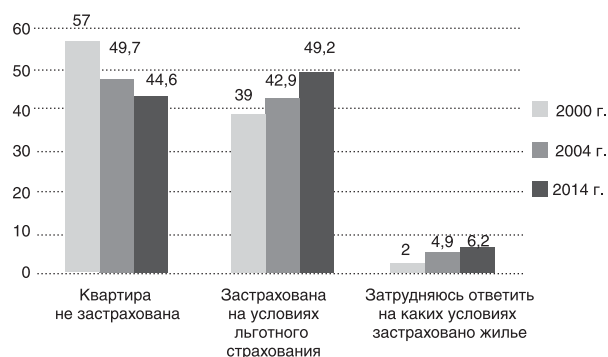


РИС. 1.

Распределение респондентов по степени вовлеченности в систему страхования жилья с 2000 по 2014 г. (в % к общему числу опрошенных)

ным задачам. Опросом было охвачено более 800 жителей Москвы, и 60 экспертов по вопросам страхования и управления жилым фондом. Важно отметить, что контингент опрошенных граждан проживал на территории «старой Москвы», то есть в границах 2012 г. Был также проведен ретроспективный анализ результатов предыдущих социологических исследований по аналогичной или близкой тематике, статистических данных, научных, нормативных и иных материалов, связанных с реализацией программ в области жилищного страхования. Опросные таблицы были дифференцированы по полу, возрасту, образованию и доходам семей. Кроме того, были учтены такие факторы, как наличие того или иного типа объединения собственников жилых помещений, условия, на которых гражданин проживает в квартире, степени вовлеченности в городскую программу страхования жилья.

Рассмотрим основные итоги опроса. Во-первых, зафиксирован существенный рост информированности москвичей о городской программе страхования жилья (рис. 2). Это вызвано как общим ростом участников данной программы, так и активностью городского центра жилищного страхования и страховых компаний – участников проекта. Следует отметить возрастающую роль современных информационно-коммуникационных технологий, в первую очередь интернета, который становится источником получения информации о городской программе страхования жилья для всех групп населения, включая граждан старших возрастов.

В то же время, стабильно сохраняется высокая потребность в информации о целом ряде важнейших параметров программы страхования (табл. 1). Это информация о таких условиях кредитования как: выплата субсидии из городского бюджета при наступлении страхового случая в дополнение к страховому возмещению, гарантия предоставления жилья взамен утраченного при уничтожении застрахованного жилого

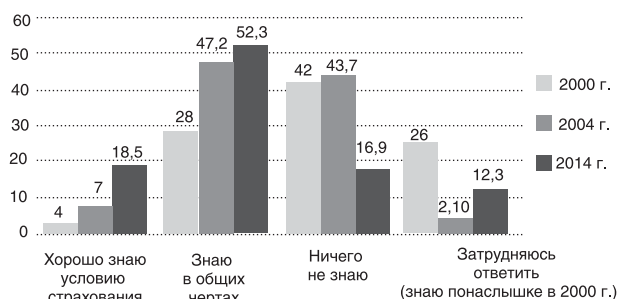


РИС. 2.

Распределение ответов респондентов по их информированности о системе льготного страхования жилья (в % к общему числу опрошенных)

помещения. Сохраняющаяся высокая потребность в информации о гарантиях Правительства Москвы, страховых случаях, процедуре выплат по ним обусловлена тем, что в силу простоты заключения договора страхования, она слабо воспринимается населением. Счета на услуги ЖКХ подобной информации не содержат. Информация из договоров страхования остается слабо осознанной в силу невысокой правовой культуры граждан, проявляющейся, в частности, в отсутствии привычки к доскональному изучению документов.

Опрос подтвердил наличие значительного потенциала для роста количества участников программы страхования и ее объемов. При определенных усилиях, страховой рынок может получить значительное число новых клиентов: лишь четверть опрошенных, из числа еще не застраховавших жилые помещения, заявили о твердом нежелании страховать жилье.

Опрос подтвердил недостаточное развитие в Москве объединений собственников жилья в многоквартирных домах, пассивность и повсеместную слабую информированность граждан по вопросам страхования. Это позволяет говорить о важности прямых форм взаимодействия страховых компаний и городских органов управления с гражданами по вопросам функционирования городской программы страхования жилья (через платежные документы и доставку страховых полисов). Кроме того, такое положение существенно затрудняет возможность динамичного развития программы страхования общего имущества в жилых домах.

По результатам уже нескольких опросов (2000, 2004 г.), среди причин отказа от страхования москвичами называется чувство определенного недоверия к страховым компаниям. Несомненно, что это затрудняет для страховых компаний деятельность в рамках городской программы льготного страхования. Тревожным для страховщиков является и падение уров-

ТАБЛИЦА 1.

Данные об информации, необходимой москвичам по вопросу страхования жилья (% от числа ответов)

Необходимая информация	% от числа ответов
Как застраховать квартиру	10,5
Каковы обязательства Правительства Москвы по договору страхования	25,2
Какие происшествия относятся к страховым случаям	17,5
Куда обращаться при наступлении страхового случая	14,7
Информация о работе страховой организации	18,9
Статистические данные о количестве застрахованных квартир, произведенных выплатах по страховым случаям и др.	11,9
Иное	1,4

ня оценки гражданами простоты процедур возмещения ущерба, как фактора привлекательности системы льготного страхования жилья (табл. 2). За все время проведения подобных исследований доля респондентов, которых привлекает данная сторона услуги, сократилась более чем вдвое, с 16,3% до 7,9%. Это может свидетельствовать об усилении бюрократизации работы страховых организаций и о неудобствах, с которыми сталкиваются граждане. С другой стороны, данная тенденция может быть вызвана повышением требовательности населения к качеству услуг страховых организаций. В любом случае страховым компаниям целесообразно провести критическую оценку своей практики работы с клиентами.

Функционирование страховой системы остается сферой не вполне понятной для большинства граждан, однако, не вызывающей прямой негативной оценки. Граждане не готовы давать однозначную оценку действиям профессиональных участников страхового рынка. Это является существенным резервом повышения эффективности деятельности страховых компаний. В повышении прозрачности работы страховых компаний, формировании положительного имиджа, росте доверия со стороны клиентов в сочетании с государственным контролем для предотвращения злоупотреблений, москвичи видят пути совершенствования системы страхования жилья (табл. 3), что, безусловно, создаст потенциал для привлечения в программу новых участников.

В ходе опроса выявлена крайне низкая осведомленность граждан Москвы о страховании общего имущества в многоквартирных домах. Это свидетельствует о непонимании собственниками своей ответственности и требует резкой активизации разъяснитель-

ТАБЛИЦА 2.

Факторы привлекательности городской системы страхования жилья в 2000, 2004 и 2014 гг. (% от числа ответов)

Факторы привлекательности	2000 г.	2004 г.	2014 г.
Доступный страховой взнос	29,1	22,4	24,3
Удобный способ заключения договора страхования	–	–	15,8
Уплата страхового взноса в рассрочку по платежным документам на оплату жилищно-коммунальных услуг	–	11,2	11,3
Оптимальный набор страховых рисков	–	6,7	4,5
Простая процедура возмещения ущерба	16,3	8,7	7,9
Участие Правительства Москвы в возмещении ущерба. Выплата Городским центром жилищного страхования бюджетной субсидии дополнительно к сумме возмещения страховой компании	–	–	13,6
Гарантии Правительства Москвы по предоставлению жилья в случае утраты застрахованного жилого помещения	10,6	13,8	10,2
Участие страховых организаций, отобранных по конкурсу Правительством Москвы	2,2	5,2	5,1
Координация и контроль деятельности страховых организаций Городским центром жилищного страхования	–	3,8	6,8
Иное	4,8	3,2	0,6

ТАБЛИЦА 3.

Результаты ответов на вопрос: «Что, с Вашей точки зрения, надо сделать для совершенствования и развития городской программы?» (в % к числу ответов)

Варианты ответов	% от числа ответов
Более полно информировать об условиях и преимуществах городской программы	17,4
Расширить перечень страховых рисков	15,8
Повысить уровень выплат, сохранив доступность страхования для большинства населения	16,6
Повышать ответственность страховых организаций за качество выполнения обязательств по договорам страхования	17,8
Развивать страхование гражданской ответственности организаций, осуществляющих ремонт и эксплуатацию жилищного фонда, за причиненный ущерб	11,6
Усилить государственную поддержку программы	19,1
Иное	1,7

ной работы со стороны объединений собственников, страховых компаний, городских структур, в том числе городского центра жилищного страхования.

Принципиально важным результатом опроса является совпадение мнений, как населения, так и экспертов о ключевой роли государственного участия и государственных гарантий для дальнейшего развития программы страхования жилья. При этом, большинство опрошенных вполне допускает возможность постепенного увеличения размеров привлечения средств граждан в рамках программы. Отмечается необходимость сохранения контролирующей функции городского центра жилищного страхования над действиями страховых компаний.

В заключение отметим, что последующие социологические опросы москвичей по проблемам развития систем страхования жилья, необходимо будет проводить по значительно обновленной методике, учитывая расширение территории Москвы и вызванное эти определенное изменение структуры жилого фонда столицы в части увеличения удельного веса малоэтажного коттеджного жилья, индивидуальных домовладений.

ЛИТЕРАТУРА

1. Интернет сайт Городского центра жилищного страхования <http://gcgs.ru/>
2. Интернет сайт Департамента жилищной политики и жилищного фонда города Москвы, <http://housing.mos.ru/>
3. Постановление Правительства Москвы от 13.06.2006 № 391-ПП «О мерах по развитию страхования общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах» (с изменениями от 30.03.2010).
4. Постановление Правительства Москвы от 11.10.2011 №483-ПП «О мерах по развитию комплексной системы страхования в жилищной сфере города Москвы и внесении изменений в правовые акты».

Бурак Петр Иосифович,
д.э.н., профессор, директор Института региональных экономических исследований

☎ 119002, г. Москва, пер. Сивцев Вражек, д. 29/16
тел.: + 7 (499) 241-04-18, e-mail: irei@irei.ru

Ростанец Виктор Григорьевич,
д.э.н., профессор, зам. директора Института региональных экономических исследований

☎ 119002, г. Москва, пер. Сивцев Вражек, д. 29/16
тел.: + 7 (499) 241-10-66, e-mail: rostanets@mail.ru