

УДК 369

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СТРАХОВОГО ПОСРЕДНИЧЕСТВА

Карлова А.И.

Таврический национальный университет имени В.И. Вернадского, Симферополь, Республика Крым

e-mail: a.karlova@mail.ru

В статье обобщены теоретические подходы к принципам деятельности страховых посредников, рассмотрен международный опыт работы страховых агентов и страховых брокеров, а также проанализирована деятельность страховых посредников в разрезе Директив ЕС.

Ключевые слова: страховые посредники, страховой агент, страховой брокер, Директивы ЕС.

ВВЕДЕНИЕ

Исследование сущности и особенностей деятельности страховых посредников является одной из наиболее важных проблем современных страховых рынков. Степень эффективности работы страховых компаний напрямую зависит от количества продаваемых страховых продуктов. К страховым посредникам, в первую очередь, относятся страховые агенты и страховые брокеры. Для работы с физическими лицами чаще всего привлекаются агенты, а с корпоративными клиентами - брокеры. Функции и тех и других во многом схожи, однако в их деятельности имеются и существенные различия. Правовые основы регулирования деятельности страховых посредников заложены в страховое законодательство и в разных странах имеют свои особенности. В целом к деятельности страховых брокеров предъявляются более строгие требования, чем к деятельности страховых агентов, поскольку за результаты деятельности агентов отвечает сам страховщик, а брокер является независимым лицом, осуществляющим деятельность в интересах страхователя.

Анализ последних исследований и публикаций показывает, что изучению основ деятельности страховых посредников уделяется большое внимание отечественных и зарубежных ученых и экономистов. В частности, организация деятельности страховых агентов и брокеров показана в работах Гвозденко А., Балабанова И., Крымова А., Орланюк – Малицкой Л., Шахова В., Юлдашева Р.. Однако, несмотря на значительное число работ, постоянно меняющийся характер отношений участников страхового рынка, требует постоянного мониторинга деятельности страховых посредников, для повышения эффективности их деятельности и тем самым повышения качества предоставления страховых услуг в целом.

Целью данного исследования является обобщение теоретических подходов к организации деятельности страховых посредников, на основе сопоставления основ деятельности страховых посредников в разных странах и анализа страхового посредничества в разрезе Директив ЕС- выявление основных проблем и формулирования перспектив развития страхового посредничества.

ОСНОВНОЙ МАТЕРИАЛ

В странах Европейского Союза, имеющих высокую страховую культуру, давно определена важная роль страховых посредников. Первая Директива Совета Директоров Европейского Экономического Общества №77/92/ЕСО по страховым посредникам была издана 13.12.1976 года, она относилась к международно-правовым актам в области страхования. Для развития Директивы №77/92/ЕСО членов ЕС 18.12.1991 года была утверждена рекомендация Комиссии Европейского экономического Содружества № 92/48 по страховым посредникам, цель которой – регистрация страховых посредников. Последняя Директива по страховому посредничеству № 2002/92 ЕС европейского Парламента и Совета была издана в 09.12.2002 году. Данная Директива должна быть применима к лицам, чья деятельность состоит в оказании услуг страхового посредничества третьим лицам за вознаграждение, которое может быть денежным или принимать какую-либо иную согласованную форму экономической выгоды, связанной с результатами такой деятельности. Данная Директива не должна применяться к лицам другой профессиональной деятельности, таким как налоговые эксперты или бухгалтера, которые дают консультации по страхованию в качестве дополнительного занятия в ходе основной профессиональной деятельности.

В Директиве № 2002/92 ЕС от 09.12.2002г упоминается только о двух видах посредников в сфере страхования. Страховой посредник – это любое физическое или юридическое лицо, которое совершает страховое посредничество за вознаграждение. И связанный страховой посредник – это любое лицо, которое осуществляет посредническую деятельность в интересах, или от имени одной или нескольких страховых компаний, не на конкурсной основе, не инкассирующее премии или суммы от клиента, и действующее под полную ответственность страховых компаний [2]. Разнообразие страховых посредников на современном этапе приведено на рис.1.

Как видно на рис.1 к специализированным страховым посредникам относятся страховые агенты и страховые брокеры. Страховой агент — физическое или юридическое лицо, от имени и по поручению страховой компании занимающееся продажей страховых полисов и/или заключением договоров страхования, инкассирует страховую премию, оформляет документацию и в отдельных случаях выплачивает страховое возмещение (в пределах установленных лимитов). Взаимоотношение между страховыми агентами и страховой компанией строится на контрактной основе, где оговариваются права и обязанности сторон. К обязанностям страховых агентов можно отнести:

1. Осуществление операций по заключению договоров имущественного и личного страхования;
2. Изучение региональных условий и спроса на определенные страховые услуги;
3. Анализ состава регионального контингента потенциальных клиентов, обслуживание физических лиц, представляющих учреждения, организации и предприятия различных форм собственности;

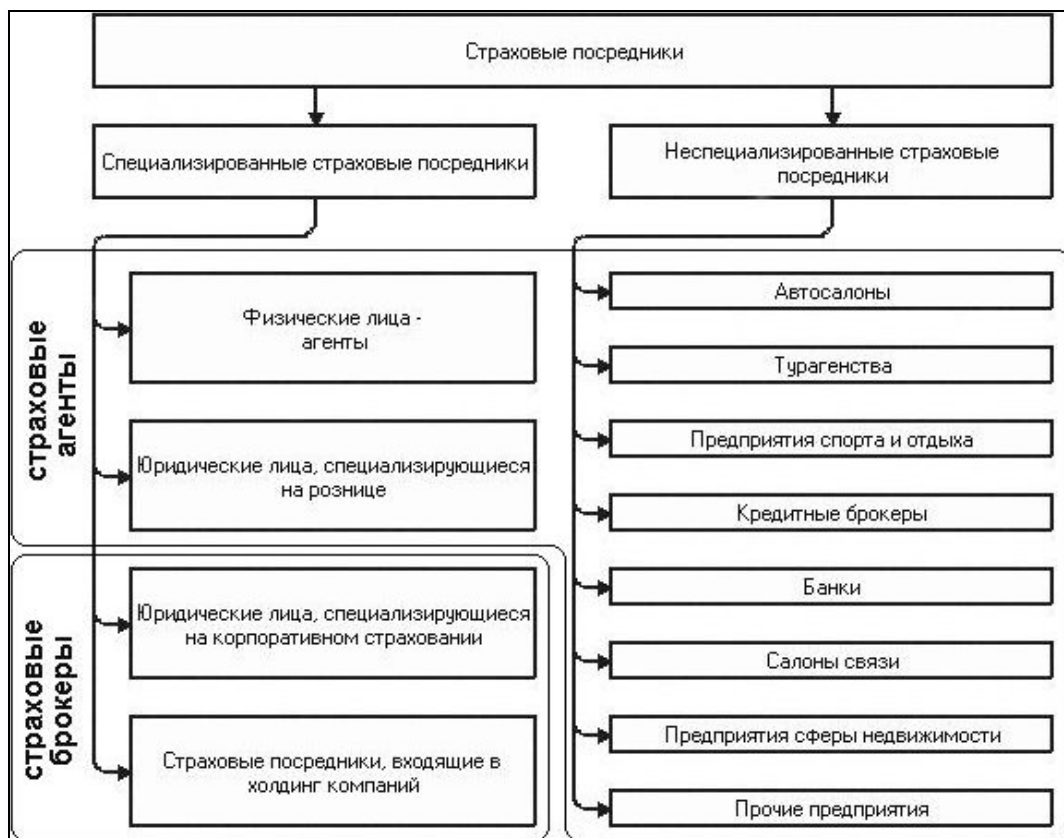


Рис.1. Виды страховых посредников [3]

4. Установление критерия и степени риска при заключении договоров страхования, учитывая состояние здоровья, возраст, пол, образование, стаж трудовой деятельности, уровень материального обеспечения и другие субъективные качества, характеризующие клиента;

5. Проведение аргументированных бесед с потенциальными и постоянными клиентами;

6. Заключение и оформление страховых договоров, регулирование отношений между страхователем и страховщиком, обеспечение их выполнения;

7. Осуществление приемки страховых взносов;

8. Обеспечение правильности исчисления страховых взносов, оформления страховых документов и их сохранности;

9. Оказание помощи клиентам в получении исчерпывающей информации об условиях страхования;

10. В течение срока действия заключенных договоров поддержание связей с физическими и юридическими лицами, вступившими в договорные отношения на страховые услуги;

11. В случае причинения ущерба застрахованному осуществление оценки страхового возмещения и определение его размера с учетом критериев и степени риска;

12. Рассмотрение поступающих от клиентов жалоб и претензий по спорным вопросам исчисления и уплаты страховых взносов, выплат страхового возмещения при наступлении страхового случая в соответствии с условиями договора;

13. Установление причин нарушений страховых договоров и принятие мер по их предупреждению и устранению;

14. Исследование неосвоенных видов страховых услуг и перспектив их развития с целью применения в своей практике и при создании страховых органов и служб;

15. Своевременное оформление необходимой документации, ведение учета и обеспечение хранения документов, связанных с заключением договоров страхования, и иные обязанности [1].

Как правило, к кандидату, желающему стать страховым агентом, предъявляются следующие требования: опыт работы в продажах (навыки активных продаж); умение нарабатывать новые контакты (наличие контактов приветствуется); ответственность; коммуникабельность; активность; нацеленность на результат; позитивный жизненный настрой; мобильность; знание персонального компьютера. Профессиональные знания необходимые страховому агенту: специальные знания; правовые основы; основы рыночной экономики; социально – экономические.

Основные функции страховых агентов и страховых брокеров совпадают, однако в правовом поле существуют принципиальные отличия. Страховой агент – это представитель страховой компании, который действует по ее поручению. Страховой агент всегда представляет интересы только страховщика и действует от имени и по поручению страховой компании, на основе договора. Ответственность за поведение страхового агента полностью несет страховщик. Страховой брокер - всегда действует от своего имени и по поручению других лиц, которые имеют потребность в страховых услугах на основе брокерского соглашения. Брокер может быть независимым посредником, выступать на стороне страхователя или быть свободным в выборе страховщика. Брокер обязан зарегистрироваться, как субъект предпринимательской деятельности и получить свидетельство регулирующего органа на право заниматься брокерской деятельностью. Существуют различные требования к самим брокерам и их деятельности в разных странах. Приведем некоторые из них.

Институт страховых брокеров в Великобритании. До 1977 г. любое лицо могло открыть офис, назваться страховым брокером и выполнять посреднические функции по обеспечению клиентов страховыми услугами. Этот процесс никак не регулировался, как не существовало и официального органа

для надзора за деятельностью брокеров. В 1977 г. был принят Закон об обязательной регистрации страховых брокеров и о требованиях относительно их профессионального, уровня. С 1978 г. в Великобритании не имеет права быть брокером, тот, кто не зарегистрирован в соответствии с установленным порядком. Для регистрации физическое лицо должно отвечать соответствующим профессиональным требованиям и следовать условиям правил для деятельности брокеров, устанавливаемым Палатой по регистрации.

Для страховых брокеров существует Кодекс поведения, который в принципе аналогичен Кодексу поведения, принятому Советом по регистрации страховых брокеров. Брокеры должны обладать необходимой квалификацией и профессиональным опытом, т.е. иметь:

- а) степень квалификации, сертифицированную учебным институтом, признаваемым Палатой, или
- б) пятилетний опыт работы в качестве страхового брокера или страхового агента для двух и более страховых компаний, или
- в) пятилетний профессиональный опыт работы у лица (юридического или индивидуального), признанного страховым брокером или агентом, или
- г) трехлетний опыт работы, как в пункте "б", и квалификацию, как в пункте "а".

На французском страховом рынке существует два объединения страховых брокеров, защищающие их интересы. Первое – СНКАР - Национальный синдикат брокеров в страховании и перестраховании. Второе - СФАК - Французский синдикат консультантов-страховщиков, созданный в 1978г. В 1935 г. СНКАР сформировал 12 правил, действующих в практике брокеров. Их можно разделить на 4 группы:

1. Коммерческая свобода сторон. Брокер выбирает страховое общество. Страховое общество имеет право принять или отказаться от контракта, который предоставил брокер.

2. Обязанность страхового общества соблюдать нейтралитет. Страховое общество должно дать согласие или отказать нескольким брокерам, предлагающим одинаковые контракты. Приоритетное право предоставляется брокеру, который первым предложил контракт на размещение.

3. Страховое общество должно оказывать помощь брокерам.

4. Право брокера на получение страхового вознаграждения (комиссии). Брокер имеет право получать комиссию в период действия контракта, может продать страховой портфель. Он не может быть заменен новым брокером в период действия контракта. Исключение предоставляется, если клиент подписал специальный приказ на размещение контракта новым брокером.

В 1955 г. СНКАР принял моральный кодекс страхового брокера, который включает в себя следующие основные моменты: брокер обязан обслуживать клиентов; брокер должен доказать свою лояльность по отношению к страховым

обществам; между брокерами должны существовать отношения братства и сотрудничества, отсутствие конкуренции. При посредничестве брокеров во Франции заключается до 20 % всех договоров страхования.

В Канаде работает 35 тыс. независимых лицензированных брокеров (для получения лицензии необходимо пройти двухнедельные специальные курсы и иметь один год практики), которые объединены в 6,5 тыс. брокерских контор. Существует Национальная ассоциация брокеров. Все провинциальные местные ассоциации брокеров находятся под эгидой этой Ассоциации. Основными задачами, которыми занимается Ассоциация, являются обучение кадров и лоббирование на разных уровнях. В результате в 1980 г. брокеры добились от правительства самоуправления и принятия закона, который регулирует деятельность брокеров. Из общего количества проданных страховых полисов 75% реализуется через брокеров. За последние годы размер комиссии, выплачиваемой брокеру, находится на уровне 20%. Однако если 10 лет назад брокер представлял примерно 10 компаний, то сейчас только 4. Это вызвано тем, что страховые компании работают только с теми брокерами, которые приносят прибыль. Поэтому брокерам все больше и больше приходится прибегать к новым технологиям по продаже страховых продуктов. Единственные брокеры Канады, которые уверены в своем будущем, - это объединение независимых брокеров (консорциум) - *avantis*, которые объединились для того, чтобы лишить возможности компании работать с индивидуальными брокерами, обеспечить себе лучшее техническое оснащение и т.д. Эта группа брокеров собирает около 500 млн. долларов страховой премии в год.

Страховые брокеры на рынке США служат посредниками при заключении не менее 80% всех договоров страхования. Обычно специализируются на поиске и размещении сверхрисковых договоров, нестандартных рисков; на посредничестве между страховыми компаниями и более мелкими клиентами. При этом каждый штат выдает свои лицензии страховым брокерам и может потребовать от брокера обеспечить гарантийную закладную.

Сегодня во Франции, Великобритании, Канаде и США на брокеров приходится до 70-85% объема продаж страховых продуктов.

ВЫВОДЫ

Несмотря на очевидную потребность в развитии страхового посредничества, существуют определенные проблемы, которые необходимо решать на разных уровнях. Можно утверждать, что для национального рынка основными составляющими этих преобразований должно стать повышение культуры потребителей страховых услуг, совершенствование законодательной базы по регулированию деятельности страховых посредников, модернизация документооборота при оформлении брокерских сделок, повышение

профессионализма страховых посредников и увеличение материальной заинтересованности самих страховых посредников.

Список литературы

1. Страховые агенты Украины [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insurhelp.org.ua/agents.html>
2. Директивы Европейского Парламента и Совета, Директивы нового подхода [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.icqc.eu/ru/EU-directive.php>.
3. Страховые посредники и их правовое положение [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insurance-institute.ru/?pageID=2280d6>

Статья поступила в редакцию 03. 02. 2014 г.