

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИНСТИТУТА СТРАХОВОГО ПОСРЕДНИЧЕСТВА**Задорожний С.В., Ищенко А.С.**

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

Опыт мирового страхования свидетельствует о том, что страховые отношения наибольшее развитие получили в тех странах, где активно используются посредники в качестве канала продаж. В развитых странах страховые агенты являются основными каналами продаж страховых продуктов, поэтому организациям посреднической деятельности необходимо уделять пристальное внимание. В последнее время руководители страховых компаний начинают обращать должное внимание на действующие агентские сети и их развитию, тем более повышению профессионализма посредников. Безусловно, управление агентскими сетями сопряжено с многочисленными трудностями. Деятельность страховых агентов в России в настоящее время связана с серьезными проблемами, которые были проанализированы в работе.

Ключевые слова: страховое посредничество, страховые компании, страховой агент, рынок страховых услуг, страховые брокеры, страховая культура.

В современном мире обойтись без страхования уже невозможно. Несмотря на это, процесс реализации страховой услуги затруднен как в связи со сложностью предлагаемого продукта, так и в связи с фактической разобщенностью продавца и покупателя в пространстве и времени. Поэтому на данном этапе возникает необходимость наличия связующего элемента между ними, в качестве которого выступают страховые посредники: агенты и брокеры, являющиеся важнейшей движущей силой развития современного страхования.

В последнее время все чаще в периодических изданиях появляются публикации о роли посредников в развитии страхового дела. И это не безосновательно, ведь работа страховых агентов в России связана с серьезными проблемами, а их нерешенность становится серьезным препятствием развитию отечественного страхования в целом. Рассмотрим эти проблемы и пути их решения более подробно.

Наболевшей проблемой является сертификация института страхового посредничества в России. В развитых странах законодательно закреплены требования к страховым агентам о получении минимально необходимой специальной подготовки. Однако содержание этих требований различно: например, минимальные сроки профессионального обучения в разных странах составляют от двух недель до нескольких месяцев. Органы страхового контроля совместно с общественными и саморегулируемыми организациями страховщиков и посредников призваны осуществлять контроль за профессиональной подготовкой и переподготовкой страховых посредников. На данный момент законодательное регулирование деятельности страховых агентов в РФ развито слабо. В отечественном страховании отсутствуют профессиональные требования к квалификации страховых агентов и стандарты их обучения, что является очень значимым. В то же время специалисты отмечают необходимость введения таких стандартов и требований, что диктуется потребностями современного страхового рынка. Это позволило бы значительно повысить уровень профессиональной подготовки российских агентов

и улучшить качество обслуживания клиентов. Уже на протяжении нескольких лет активно обсуждаются предложения по внесению изменений в "Закон об организации страхового дела в Российской Федерации", связанных с обязательной сертификацией деятельности страховых агентов. При введении обязательной сертификации деятельности страховых агентов работа без соответствующего разрешения будет расцениваться как незаконное предпринимательство. Данная мера приведет к сокращению круга страховых агентов, в том числе недобросовестных, которые одновременно работают в интересах нескольких коммерческих структур. Также в случае внесения в закон изменений исчезнет необходимость применять меры, направленные на то, чтобы привязать агента к конкретной компании. Агент, имеющий сертификат одной страховой компании, не будет вправе передать часть портфеля или весь портфель иному страховщику, в противном случае его ждет отзыв сертификата или даже запрет на осуществление деятельности в качестве страхового агента сроком на 3 года.

Следующей проблемой является незащищенность результатов деятельности страховых посредников во взаимоотношениях со страховыми компаниями. На современном этапе развития отечественного страхового рынка довольно распространенной является практика, когда страховые компании пытаются присвоить результаты деятельности страховых посредников, существующие в форме созданной ими клиентской базы. При этом страховщик использует готовые результаты проделанной страховым посредником работы, заключающиеся в выявлении наиболее актуальных страховых потребностей страхователя и их формализации в основных условиях программы страхования. Другой разновидностью подобной практики является присвоение уже действующего страхового портфеля, когда при возобновлении договоров страхования страховая компания вступает в непосредственное взаимодействие со страхователем, отказывая посреднику в выплате причитающегося ему вознаграждения или пытаясь снизить его до заведомо неприемлемого для посредника уровня. Такая

ситуация серьезно препятствует полноценному развитию страховых посредников и рынка в целом. Во-первых, у потребителей страховых услуг снижается заинтересованность в использовании услуг страховых посредников. Во-вторых, когда страховой посредник не получает адекватной компенсации произведенных затрат, нарушается процесс его воспроизводства как субъекта предпринимательской деятельности.

Также к числу проблем института посредничества относится низкая страховая культура в обществе. В обществе, где «низкая культура страхования», страховой агент представляется массовому сознанию как человек, который обманывает других, наживается на чужом несчастье. И хотя в действительности это не так, в глазах простого человека страховой агент, тем не менее, ассоциируется с несчастьем и страхом – потому что он говорит о несчастьях. А если вдруг ничего не случилось, и срок страхования прошел, то клиент понимает, что зря потратил деньги, то есть чувствует себя обманутым. В результате он считает, что на его страхе кто-то нажился. Страховой агент – это не просто продавец услуги, миссия агента – нести страховую культуру населению России. Страховые продукты, которые предлагает агент, должны давать человеку чувство защищенности и уверенности в своем материальном благополучии. Таким образом, можно констатировать факт, что в массовом сознании продолжается формирование негативного образа страхового агента. В современный период развития отечественного страхового рынка, в связи с расширением страховых услуг значительно повышаются требования к знаниям и профессиональному уровню страховых агентов. Сегодня представителю страховой компании трудно добиться значительных успехов, используя лишь упорство, настойчивость и навыки убеждения. Страховщики, применяя информационные технологии, стремятся создать «идеальную» модель страхового агента – хорошо технически оснащенного работника, обладающим набором определенных качеств, знаний и навыков, способного оценить ситуацию и своими действиями добиться успеха. К сожалению, многие страховые агенты сегодня не отвечают современным требованиям. На рынке страховых услуг России агентскими продажами занимаются в основном женщины средних лет, без специального образования и слабым представлением о потребительском спросе. Хотя в последние года 2-3 ситуация начала меняться в лучшую сторону, и страховыми агентами становятся молодые и энергичные люди, имеющие экономическое и юридическое образование.

Особой актуальностью обладает проблема профессиональной подготовки страховых агентов, где они не имеют возможности преподнести все достоинства продукта и качественно обслужить клиента. Немаловажной проблемой является нехватка средств для внедрения автоматизированных рабочих мест агента (АРМ). На современном этапе становления посреднической деятельности в страховании взят курс на разви-

тие розничного бизнеса на основе, не применявшейся пока широко в России, технологии продаж и учета полисов с помощью автоматизированных рабочих мест агента (АРМ). Каждый агент обеспечивает персональным АРМ, которое включает: ноутбук, портативный принтер, цифровой фотоаппарат, мобильный телефон. Использование АРМ позволяет формировать страховой полис не на бумаге, а в ноутбуке, в том числе с использованием системы удаленного доступа к главному серверу. При компьютерном заполнении полисов мгновенно учитываются все пожелания клиентов, автоматически пересчитываются комплексные скидки при оформлении полисов по нескольким видам страхования, исключаются ошибки, порой допускаемые агентами при расчете страховой премии. Кроме того, сокращаются расходы компании на ведение дел, что позволяет увеличить комиссионное вознаграждение агентам, однако наблюдается обратный процесс. Многие компании на современном этапе стараются экономить на агентах. Происходит это либо путем сокращения размера вознаграждения агента, либо страховая компания откладывает сроки его выплаты, при этом забывая, что агент – главная движущая сила страховой розницы. По своей сути в страховании столько же психологии, сколько и экономики, это система последовательных, ясных и открытых взаимоотношений участников. Страховая компания, чаще через представителя или агента, вступает в отношения со страхователем, который ей доверяет и отдает свои деньги, надеясь получить страховое возмещение в случае наступления страхового события. В том случае, если в выплате отказано, то страховщик должен квалифицированно объяснить причины отказа.

Как правило, страховая компания не отказывает в выплате произвольно: ее деятельность ограничена лицензированными правилами, органами страхового надзора, аудита, налоговыми органами. Но в том случае, когда компания осознанно нарушает свои обязательства по отношению к тем, с кем сотрудничает – к посредникам и клиентам, платящим ей премию, – тогда и начинается «зарабатывание не страхованием», а «на страховании». Сокращение размера агентского вознаграждения, безусловно, сдерживает развитие института страхового посредничества. Для того чтобы сохранить положительную динамику развития агентской сети, следует непрерывно повышать качество деятельности страховых агентов. Прежде всего, необходимо повышать уровень профессиональной подготовки страховых агентов, проводить мероприятия, направленные на модернизацию как агентской сети в целом, так и работы отдельного агента. Безусловно, необходимо стимулировать деятельность страховых агентов, что повышает качество предоставляемых услуг. Мотивация должна осуществляться в двух формах: материальная и нематериальная. Материальное стимулирование представляет собой комиссионное вознаграждение, которое заложено в структуре тарифной ставки, премию в денежной форме за достиже-

ние высоких результатов, а также специальное вознаграждение, которым поощряются лучшие страховые агенты. При нематериальном вознаграждении агенту вручаются почетные знаки, грамоты, присваиваются звания и т.д.

Серьезной проблемой также является развитие страхования без посредников. Для сокращения затрат и снижения стоимости страховых продуктов некоторые страховые компании начинают применять прямое страхование – заключение договоров без посредников. В первую очередь это обусловлено развитием нетрадиционных каналов продаж – через Интернет, банки, почтовые отделения и автосалоны, таким образом, ставится под сомнение необходимость страховых агентов.

Проблема мошенничества при участии страховых агентов является одной из наиболее обсуждаемых сегодня на российском страховом рынке. Вопрос о том, как эффективнее бороться с мошенниками, до сих пор остается актуальным. Мошенничество с участием страховых посредников пока является наименьшим злом по сравнению с обманом страхователей страховщиками и наоборот. Однако уже сейчас очевидно, что назрела необходимость активизации деятельности государства и общества в борьбе с нарастающим количеством мошеннических действий в области страхового дела. Страховой рынок еще не совсем развит и защищен. По этой причине в этой сфере наблюдаются многочисленные случаи мошенничества, что подрывает доверие населения к страховому бизнесу. Ранее мошенничество в страховании носило более индивидуальный характер, в настоящее время обманом занимаются целые группы аферистов. К сожалению, довольно часто в качестве мошенников или пособников выступают сами страховые агенты. В настоящее время для противодействия мошенникам страховщики активно сотрудничают с правоохранительными органами по поводу разработки совместных мер по снижению мошенничества в сфере страхования. Бывают ситуации, когда страховые агенты продают полисы по более низкой цене и на более короткий срок. При этом документ выполнен на бланке, который уже списан или который агент позже объявит утерянным. В другом случае страховые бумаги печатаются с использованием струйного принтера и даже визуально отличаются от оригинала. Естественно, при предъявлении такого полиса будет отказано в

выплате страхового возмещения. При данном типе мошенничества страдают обе стороны: виновным объявляют либо страховую компанию, либо страхователя. Современный этап развития отечественного страхового посредничества требует закрепления страхового агента за одной страховой компанией. В российском страховании агенты традиционно являлись представителями конкретного страховщика – посредниками между страховщиком и страхователем. Однако в последние годы они фактически стали по своему функциональному статусу страховыми брокерами. При этом участились случаи их недобросовестного поведения и мошенничества. Нередко агенты продолжают страховать клиентов, хотя лицензия их конторы уже приостановлена. Есть примеры, когда страховой агент одновременно работает на несколько страховщиков, являясь при этом официальным представителем одной компании, либо уходит от страховщика и забирает клиентскую базу. Закрепление агента за одной страховой компанией идея понятная, но проблему присутствия на рынке мошеннических агентских сетей, скорее всего, не решит. Недобросовестные агенты хорошо знают рынок и все равно смогут найти «обходные пути» и «своего» клиента. С другой стороны, закрепление страхового агента за одной страховой компанией сможет внести ясность именно в отношении страховых компаний с агентами и обезопасить первых от недобросовестных агентов.

Таким образом, можно отметить, что до сегодняшнего дня остается множество нерешенных проблем, связанных со страховой посреднической деятельностью. Необходимо поднять страховую культуру населения, улучшить техническое оснащение агентов. Важным моментом является совершенствование законодательной базы и введение сертификации страховых агентов. В то же время, оценивая ближайшее будущее, считаем самым перспективным направлением страхового бизнеса развитие розничных страховых услуг посредством института посредничества. Решение проблем обязательно должно иметь поддержку со стороны государства, особенно в области страхового и налогового законодательства, поскольку, только решив существующие проблемы, можно добиться развития страхового бизнеса и посреднической деятельности в страховании, которая является важным фактором развития страхового рынка в России.

Список литературы:

1. Брызгалов Д. В., Копитайко М. С., Цыганов А. А. Особенности корпоративной культуры страховых агентов в Российской Федерации // *Кадровик*. 2011. № 3.
2. Каштанова Е. В., Цыганов А. А. Особенности рынка труда страховых агентов и менеджеров по продажам // *Организация продаж страховых продуктов*. 2007. № 3.
3. Никитин Р. Подбор страховых агентов. // *Современные страховые технологии*. – 2012. – №3.
4. Окунев О. Мотивация агента. // *Современные страховые технологии*. – 2012. – №4.
5. Проблемы сертификации страховых агентов. // *Методический журнал «Организация продаж страховых продуктов»*. – 2009. – №3.
6. Семенова А. Грабли в агентской сети. // *Современные страховые технологии*. – 2011. – №5.
7. *Страхование: учебник* / под ред. Л.А. Орланюк-Малицкой, С.Ю. Яновой. – М.: Юрайт; Высшее образование, 2012.
8. Страховой агент: открыта ли дверь незнакомцу? // *Методический журнал «Организация продаж страховых продуктов»*. – 2007. – №3.

Задорожній С.В., Іщенко А.С.

Фінансовий університет при Уряді Російської Федерації

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ ІНСТИТУТУ СТРАХОВОГО ПОСЕРЕДНИЦТВА

Резюме

Досвід світового страхування свідчить про те, що страхові відносини найбільший розвиток отримали в тих країнах, де активно використовуються посередники в якості каналу продажів. У розвинених країнах страхові агенти є основними каналами продажів страхових продуктів, тому організаціям посередницької діяльності необхідно приділяти пильну увагу. Останнім часом керівники страхових компаній починають звертати належну увагу на діючі агентські мережі та їх розвитку, тим більше підвищенню професіоналізму посередників. Безумовно, управління агентськими мережами пов'язане з численними труднощами. Діяльність страхових агентів в Росії в даний час пов'язана з серйозними проблемами, які були проаналізовані в роботі.

Ключові слова: страхове посередництво, страхові компанії, страховий агент, ринок страхових послуг, страхові брокери, страхова культура.

Zadorozhnii S.V., Ishchenko A S.

Financial University under the Government of the Russian Federation

MODERN PROBLEMS OF INSTITUTE OF INSURANCE MEDIATION

Summary

Experience of the world of insurance suggests that the insurance relationship in most developed countries where intermediaries are actively used as a sales channel. In developed countries, insurance agents are the main channels of sales of insurance products, so brokering organizations need to pay close attention. Lately the insurance companies are starting to pay due attention to the existing agent networks and their development, especially professionalize intermediaries. Certainly, the management of agent networks involves many difficulties. Activities of insurance agents in Russia are currently associated with serious problems, which were analyzed in the work.

Key words: insurance intermediaries, insurance companies, insurance agent, insurance market, insurance brokers, insurance culture.