

УДК 368.1

Чорна І.О.

аспірант кафедри страхування
Київського національного економічного університету
імені Вадима Гетьмана

ПІДВИЩЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ СТРАХОВИХ ПОСЕРЕДНИКІВ ЯК НАПРЯМ АКТИВІЗАЦІЇ РОЗВИТКУ СТРАХУВАННЯ МАЙНА ГРОМАДЯН

У статті акцентується увага на діяльності страхових посередників, що провадять свою діяльність у сфері страхування майна громадян. Проаналізовано кваліфікаційні вимоги, що діють в Україні щодо вказаних учасників страхового ринку. Визначено проблеми, що спричиняють низьку професійну культуру страхових посередників. Розглянуто норми та стандарти діяльності страхових агентів та брокерів, що діють в країнах Європейського Союзу. Розроблено рекомендації щодо підвищення рівня кваліфікації та професійної культури страхових посередників, що діють у сфері страхування майна громадян з урахуванням зарубіжного досвіду.

Ключові слова: прямі страхові посередники, страховий агент, страховий брокер, непрямі страхові посередники, страхування майна громадян, кваліфікаційні вимоги, посадова інструкція.

Черная И.А. ПОВЫШЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ СТРАХОВЫХ ПОСРЕДНИКОВ КАК ПУТЬ К АКТИВИЗАЦИИ РАЗВИТИЯ СТРАХОВАНИЯ ИМУЩЕСТВА ГРАЖДАН

В статье акцентируется внимание на деятельности страховых посредников, которые работают в сфере страхования имущества граждан. Проанализированы квалификационные требования, которые действуют в Украине к деятельности указанным участникам страхового рынка. Определены проблемы, которые являются причиной низкой профессиональной культуры страховых посредников. Рассмотрены нормы и стандарты деятельности страховых агентов и брокеров, которые действуют в странах Европейского Союза. Разработаны рекомендации по повышению уровня квалификации и профессиональной культуры страховых посредников, которые работают в сфере страхования имущества граждан с учетом иностранного опыта.

Ключевые слова: прямые страховые посредники, страховой агент, страховой брокер, непрямые страховые посредники, страхование имущества граждан, квалификационные требования, должностная инструкция.

Chorna I.O. IMPROVING THE PROFESSIONAL CULTURE OF INSURANCE INTERMEDIARIES AS A WAY TO ENHANCE THE DEVELOPMENT OF CITIZENS' PROPERTY INSURANCE

The article focuses on the activities of insurance intermediaries, who work in the field of property insurance of citizens. The author analyzes the qualification requirements applied to the activities of the said participants of the insurance market in Ukraine. The problems that are the cause of low professional culture of insurance intermediaries are found. The norms and standards of activity of insurance agents and brokers that operate in the European Union are considered. Recommendations to improve the skills and professional culture of insurance brokers, who work in the field of insurance of citizens' property, taking into account the foreign experience, are provided.

Keywords: direct insurance intermediaries, insurance agent, insurance broker, indirect insurance intermediaries, insurance of citizens' property, qualifications, job description.

Постановка проблеми. У сучасних економічних умовах на ринку страхування майна громадян існують проблеми в діяльності страхових посередників. Вони відіграють важливу роль у розвитку страхового ринку, надаючи посередницькі послуги. Проте існує ряд проблем щодо професійної підготовки та взагалі рівня кваліфікації вказаних учасників процесу страхування в Україні, що значно гальмує розвиток ринку страхування майна громадян. В країнах Європейського Союзу робота страхових посередників є престижною та високооплачуваною, проте стандарти щодо обслуговування ними громадян та вимоги до професійного рівня досить високі. Необхідністю є розроблення рекомендацій щодо підвищення професійної культури страхових посередників, що діють у сфері страхування майна громадян, враховуючи європейський досвід.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням дослідження діяльності посередників на страховому ринку на сьогодні приділяється пильна увага науковців і фахівців. Дослідження В.Д. Базилевича, О.Д. Заруби, М.С. Жилкиної, І.А. Габідуліна, Ю.О. Махортова, Н.О. Телічка торкаються проблем діяльності страхових посередників.

Проте деякі особливості діяльності страхових посередників, що провадять свою діяльність у сфері страхування майна громадян, залишаються невідомими та потребують подальших досліджень. Так, професійна культура таких учасників процесу стра-

хування майнових інтересів фізичних осіб є низькою і потребує ініціатив щодо її підвищення, враховуючи досвід країн Європейського Союзу.

Мета статті. Вивчення аспектів діяльності страхових посередників у сфері страхування майна громадян та розробка рекомендацій щодо підвищення їхньої професійної культури.

Виклад основного матеріалу. Для здійснення процесу страхування майна громадян традиційно залучаються як прямі, так і непрямі страхові посередники. Відомо, що прямими виступають страхові агенти та брокери. Якщо розглядати страхування майна громадян, то для ефективного здійснення цього процесу необхідно залучати непрямі страхових посередників, а саме: автосалони, поштові відділення, магазини роздрібною торгівлі, банки, підприємства, що працюють у сфері нерухомості. Проте існує ряд проблем щодо професійної підготовки та взагалі рівня кваліфікації вказаних учасників страхового ринку України, що значно гальмує розвиток ринку страхування майна громадян.

Що стосується страхових агентів, то в Україні не існує кваліфікаційних вимог до агентів, що займаються посередницькою діяльністю у сфері страхування майна громадян. Такі вимоги є лише для страхових агентів, що займаються посередницькою діяльністю у сфері обов'язкового страхування цивільно-правової діяльності, що бути затверджені у 2013 р. У зв'язку з цим необхідністю є розроблення

таким вимог для агентів, що займаються посередницькою діяльністю у сфері страхування майна громадян.

Таким чином, страховий агент, який мав би право займатися посередницькою діяльністю у сфері страхування майна громадян, повинен:

- мати повну загальну середню чи професійно-технічну освіту та досвід роботи не менше двох років або базову чи повну вищу освіту;
- знати основні засади страхування та посередницької діяльності у сфері страхування майна громадян;
- знати положення інших актів у сфері страхування майна громадян;
- мати навички користувача персонального комп'ютера, рівень яких встановлюється страховиком.

З метою забезпечення належного рівня підготовки страхових агентів з питань проведення посередницької діяльності з страхування майна громадян страховик мав би здійснювати підготовку страхових агентів шляхом проведення навчальних заходів, а страхові агенти, у свою чергу, повинні б були брати участь у навчальних заходах. Необхідністю є і здійснення перевірок у страхових агентів знань основних засад страхування та посередницької діяльності у сфері страхування майна громадян у спосіб, погоджений з Нацкомфінпослуг. Наявність обов'язку щодо навчання страхових агентів зможе суттєво вплинути на рівень їхнього професіоналізму. Необхідністю є і розроблення та затвердження порядку реєстрації страхових агентів, які мали б право здійснювати посередницьку діяльність зі страхування майна громадян. Відповідність чи невідповідність кваліфікаційним вимогам була б підставою для внесення чи невнесення страхових агентів до реєстру. Даний документ передбачав би, що реєстрація страхових агентів, які мали б право здійснювати посередницьку діяльність зі страхування майна громадян, здійснюватиметься шляхом внесення до електронної автоматизованої системи збору, накопичення та обробки даних про страхових агентів (реєстру) інформації, необхідної для реєстрації та ідентифікації страхового агента, а також відомостей щодо його діяльності у сфері страхування майна громадян. До реєстру вноситься інформація про осіб, які відповідають кваліфікаційним вимогам до страхових агентів, необхідним для здійснення посередницької діяльності з страхування майна громадян. Внесення зазначеної інформації здійснюватиметься страховиком, від імені та за дорученням якого діє такий страховий агент, через мережу Інтернет до відповідного інформаційного ресурсу. Після внесення інформації страховик зобов'язаний видати страховому агенту посвідчення. Варто відзначити, що відповідно до порядку, інформація, яка міститься в реєстрі, поділятиметься на відкрити інформацію та інформацію з обмеженим доступом.

До відкритої інформації належатимуть відомості про наявність чи відсутність у реєстрі страхового агента, який має право здійснювати посередницьку діяльність з страхування майна громадян, а також повне найменування та код за ЄДРПОУ страховика(ів), від імені та за дорученням якого (яких) такий страховий агент укладає договори. Відкрита інформація надаватиметься страховикам, органам державної влади, підприємствам, установам, організаціям, громадянам шляхом доступу через мережу Інтернет до відповідного інформаційного ресурсу. До інформації з обмеженим доступом належатимуть відомості

про страхового агента та/або працівників страхового агента, отримані страховиком при внесенні інформації до реєстру. Інформація, що міститься в реєстрі, надається користувачам безоплатно.

Щодо діяльності страхових брокерів, то хоча в Україні фізичні особи мало користуються їхніми послугами порівняно з юридичними особами, розглянемо питання підвищення професійної культури цих посередників, так як їх залучення до процесу обслуговування громадян може стати одним із напрямів активізації розвитку страхування майна фізичних осіб. Згідно з чинним законодавством, страхові брокери – це юридичні особи або громадяни, які зареєстровані як у встановленому порядку як суб'єкти підприємницької діяльності та здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у страхування від свого імені на підставі брокерської угоди з особою, яка має потребу у страхуванні як страхувальник. Або страхові брокери – громадяни, які зареєстровані в установленому порядку як суб'єкти підприємницької діяльності, які не мають права отримувати та перераховувати страхові платежі, страхові виплати та виплати страхового відшкодування [1, с. 122–128]. Основними видами діяльності страхового брокера в Україні, згідно чинного законодавства, це консультування, експертно-інформаційні послуги; укладання та виконання (супровід) договорів страхування (перестрахування), у тому числі врегулювання збитків у частині одержання та перерахування страхових платежів, страхових виплат та страхових відшкодувань за угодою відповідно із страхувальником або перестрахувальником. Враховуючи види діяльності страхового брокера, можна виділити їх основну роль у посередництві на страховому ринку, яка складається з таких основних частин:

- головного обов'язку брокера – представляти свого клієнта;
- діяти як консультант клієнта, інформувати його щодо кількості та якості страхових послуг, що ним пропонуються;
- вести переговори від імені свого клієнта на користь свого клієнта;
- забезпечувати повний цикл – від розміщення ризиків до регулювання збитків при їх виникненні;
- розподіляти ризик та надавати гарантії щодо страхового захисту, який він повинен забезпечувати та відповідати найвищим стандартам;
- створювати стійку схему заохочування клієнтів.

У зв'язку з такою великою кількістю покладених на страхового брокера обов'язків, безумовно, він повинен володіти високими професійними навичками. Згідно чинного законодавства України, страхові брокери можуть вести свою діяльність тільки після того, як вони зареєструвались у Державному реєстрі страхових брокерів, що ведеться Нацкомфінпослуг. У більшості країн законодавство, що регулює діяльність страхових посередників, передбачає порядок їх реєстрації, вимоги до рівня професійної підготовки. Сам факт реєстрації посередника визначає наявність попереднього етапу отримання дозволу й попередню перевірку кваліфікації. Усе залежить від критеріїв, яким має відповідати страховий посередник, та від того, наскільки важко пройти реєстрацію. У цьому розумінні реєстрація, що здійснюється без висунення вимог до страхового посередника, дуже небезпечна річ, адже вона хоча й дозволяє вести статистичний облік, проте не в змозі сформулювати у клієнта почуття захищеності, тому що таке становище дає підстави вважати, чи дійсно посередник володіє кваліфікацією, якої в нього фактично

немає. Тобто проблема полягає в тому, що на сьогодні в Україні реєстрація страхових брокерів – це, по суті, формальний акт. Професійна компетентність страхових брокерів є суттєвим елементом захисту страхувальників, і тому необхідні заходи, спрямовані на отримання страховим посередником загальних, комерційних та професійних навичок і знань. Зміст кваліфікаційних вимог у різних країнах неоднаковий. Так, Міжнародне бюро страховиків та перестраховиків (об'єднання національних професійних асоціацій страхових посередників Європейського Союзу) у своїй резолюції від 7 жовтня 1992 р. пропонує встановити програму навчання з мінімальним обсягом у 300 годин за період, що становить 18 місяців, з обов'язковим складанням іспитів після курсу навчання. В Україні ж сьогодні такої нагоди не існує. Із-за низької професійної культури посередники незадовільно виконують свої обов'язки, і, відповідно, їх клієнти зазнають фінансових втрат. Для того щоб брокер мав можливість зареєструватися в Державному реєстрі, він повинен мати спеціальний сертифікат. Для отримання сертифікату потрібно скласти тест з пройденої програми.

Звертаючись до зарубіжного досвіду, то у багатьох країнах (зокрема, у всіх країнах ЄС) законодавчо закріплені вимоги до проходження страховими посередниками мінімальної необхідної спеціальної підготовки. Проте зміст цих вимог різний; наприклад, мінімальні терміни професійного навчання в різних країнах складають від двох тижнів до декількох місяців. На органи страхового нагляду (спільно з громадськими і саморегульованими організаціями страховиків і посередників) покладаються функції контролю за професійною підготовкою і підвищенням кваліфікації посередників. Затверджуються програми учбових курсів, кваліфікаційні вимоги, порядок проведення іспитів тощо. Найсуворіше контролюється професійний рівень брокерів – фізичних осіб і керівників брокерських організацій. Найменші вимоги до агентів, що працюють за сумісництвом. Крім того, іноді від проходження спеціальної підготовки можуть бути звільнені особи, що мають тривалий стаж роботи у сфері страхового посередництва [2, с. 20–23].

В Україні відсутній такий важливий елемент, як професійні вимоги до кваліфікації страхових посередників і стандарти їх навчання. В той же час фахівці відзначають, що потреби страхового ринку диктують необхідність введення таких вимог і стандартів. Це дозволило б істотно підвищити професійний рівень українських посередників і поліпшити якість обслуговування клієнтів. У міру розширення діяльності професійних страхових посередників розвиватиметься і система її регулювання. Причому цей процес може бути реалізований не тільки через органи державного страхового нагляду, але й через інститути саморегулювання (об'єднання страхових посередників).

Для оптимізації каналів продажу послуг страхування майна громадян необхідним є використання нетрадиційних каналів реалізації, тобто залучаючи непрямих посередників, таких як автосалони, банки, пошта та логістичні центри, магазини роздрібної торгівлі, Інтернет-магазини, підприємства, що працюють в області купівлі-продажу сфери нерухомості та будівництва. Проведення страхової діяльності із залученням вказаних посередників є новим для ринку страхування майна громадян, і виникає проблема відсутності необхідного рівня знань працівників. Необхідним є професійне навчання робітників,

що планується залучати до бізнес-процесів. Згідно з вимогами законодавства України, у тому числі відповідно до професійних вимог, роботодавцем розробляються та затверджуються посадові інструкції для працівників, враховуючи завдання та обов'язки, функції, права, відповідальність осіб, які обіймають зазначені посади. Тому, враховуючи відсутність посадових інструкцій для нових працівників, що мають виконувати функції страхових посередників, та ураховуючи вимоги вітчизняного законодавства, необхідністю є їх розроблення для вказаних робітників.

Якщо звернутися до зарубіжного досвіду, то в країнах Європейського Союзу, наприклад, діяльність страхових посередників є престижною і високооплачуваною. Проте і вимоги до таких учасників ринку страхування є високими. Так, Директивою 2002/92/ЄС встановлюється і регламентується принцип наявності доброї репутації у страхового посередника. З огляду на те, що посередники займають становище довіреної особи і можуть приймати на себе страхові/перестрахові платежі, вони повинні мати добру репутацію. Вони мають довести відсутність судимостей, які пов'язані з кримінальними злочинами або злочинами у сфері фінансової діяльності, крім того, страховий або перестраховий посередник, за результатами попередньої діяльності не повинен бути оголошений банкрутом. Відповідно до вимог Директиви 2002/92/ЄС, страхові і перестрахові посередники повинні мати фінансові кошти для оплати компенсацій (збитків) особам, що постраждали в результаті діяльності посередника. Директива дозволяє державам – членам ЄС вводити один або декілька способів забезпечення професійної відповідальності: наявність у посередника страхового покриття професійної відповідальності на всій території ЄС або будь-якої іншої гарантії відповідальності, що виникає в результаті помилок або упущень при проведенні професійної діяльності. А положення Директиви 2002/83/ЄС встановлюють та регламентують порядок реєстрації страхових посередників і, відповідно, вимоги щодо рівня кваліфікації [3; 4].

На сьогодні в Україні не існує норми, яка б регулювала питання обліку, реєстрації та сертифікації страхових агентів – юридичних осіб та страхових агентів – фізичних осіб, зареєстрованих як суб'єкти підприємництва, тому вважаємо за необхідне прийняти відповідний нормативний акт, який повинен чітко регламентувати зазначені положення.

Так, положення Директиви 2002/83/ЄС лише частково враховані в законодавстві України. Повністю враховані такі положення: реєстрація брокерів у компетентному органі, професійні вимоги до посередників, повноваження уповноваженого органу, санкції. Частково в законодавстві України враховані положення щодо інформації, яку страховий посередник повинен надавати клієнтам перед укладанням контракту або під час внесення змін до нього. У ст. 12 Директиви містяться деталізовані вимоги щодо розкриття інформації страховим посередником. Так, наприклад, посередник зобов'язаний до моменту укладання договору надати клієнту наступну інформацію: чи він є власником (безпосереднім чи опосередкованим) пакету акцій чи капіталу (більш ніж 10%) страховика; чи страховик є власником пакету акцій або капіталу (більш ніж 10%) посередника; чи посередник зобов'язаний здійснювати страхове посередництво лише для одного чи кількох страховиків. У законодавстві України не враховані положення стосовно страхування відповідальності страхових посередників (так як це передбачено в ЄС); способів забезпечення безпечної для споживачів діяльності посередників (у тому випадку, коли

Таблиця 1

Рекомендації щодо переходу діяльності страхових посередників до європейських стандартів

Положення ЄС	Рекомендації щодо вдосконалення та приведення до європейських стандартів	Коментарі
Інформація, що надається страховими посередниками Положення ст. 12, 13 Директиви 2002/92/ЄС	Страховий посередник надає клієнту, згодом, наступні відомості: відомості про свою особу, а також свою адресу; реєстр, до якого його було внесено, а також способи перевірки факту його реєстрації; про будь-яку частку, пряму чи непряму, що перевищує 10% права голосів або капіталу страхової установи, якою він володіє; про будь-яку частку, пряму чи опосередковану, що перевищує 10% права голосів або капіталу страхового посередника, якою володіє певна страхова організація або материнська компанія визначеної страхової компанії. Крім того, страховий посередник зазначає клієнту відомості щодо наданого договору	Імплементация зазначеної норми дозволить забезпечити високу прозорість страхових посередницьких операцій зі страхування майна громадян; підвищить довіру як до послуг посередників, так і загалом до страхових компаній; підвищить якість надання послуг страхування майна громадян; вплине на підвищення іміджу страхових посередників.
Професійні вимоги Положення ст. 4 Директиви 2002/92/ЄС	На будь-якого страхового посередника розповсюджується дія страхування професійної цивільної відповідальності	Імплементация даної норми дозволить забезпечити професійну відповідальність страхових посередників у сфері страхування майна громадян перед третіми особами

посередники не можуть забезпечити передачу виплат клієнтами страховику або передачу виплати позовної суми страховиком клієнту). Посередники повинні забезпечити перманентну наявність гарантійного фонду в розмірі 4 % від суми отриманих від клієнтів внесків (передбачено Директивою); створення позасудових органів вирішення спорів між посередниками та їх клієнтами (ст. 11 Директиви).

Закон України «Про страхування» частково відповідає вимогам Директиви 2002/92/ЄС, зокрема: положення щодо визначення поняття посередницької діяльності; положення щодо визначення двох видів страхових посередників – страхових брокерів та страхових агентів.

Положення розпорядженням Нацкомфінпослуг України від 28 травня 2008 р. №736 «Про затвердження Положення про реєстрацію страхових та перестрахових брокерів і ведення державного реєстру страхових та перестрахових брокерів» в цілому відповідає вимогам Директиви, зокрема:

– розд. 2 Положення щодо реєстрації страхових та перестрахових брокерів відповідає вимогам ст. 3 Директиви;

– розд. 3 Положення щодо кваліфікаційних вимог до страхових та перестрахових брокерів відповідає вимогам ст. 4 Директиви;

Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» також відповідає деяким вимогам Директиви, а саме:

– ст. 28 Закону щодо визначення уповноваженого органу відповідає вимогам ст. 7 Директиви;

– ст. 41 Закону щодо визначення штрафних санкцій, які застосовуються до суб'єктів підприємницької діяльності – юридичних осіб за правопорушення, вчинені на ринках фінансових послуг, відповідає вимогам ст. 8 Директиви;

– ст. 12 Закону щодо права доступу споживача до інформації про діяльність фінансової установи відповідає вимогам ст. 12 Директиви.

Аналіз сучасного стану законодавства України дозволяє зробити висновок, що вона вже частково відповідає європейським вимогам. Проте деякі важливі моменти ще залишаються нерегульованими. Найсуттєвішою прогалиною є відсутність зобов'язань посередників перед своїми клієнтами щодо: надання відповідної інформації; грошового забезпечення власної посередницької діяльності шляхом страхування професійної відповідальності; створення позасудового органу розгляду спорів згідно з вимогами ст. 11

Директиви 2002/92ЄС. В таблиці 1 вказані рекомендації щодо імплементации норм діяльності страхових посередників у країнах Європейського Союзу, які можуть вплинути на підвищення професійної культури страхових посередників, що діють у сфері страхування майна громадян в Україні та, як наслідок, активізувати розвиток даного виду страхування.

Висновки. Розвиток страхування майна громадян в Україні неможливий без забезпечення підвищення професійної культури учасників страхового процесу, підвищення якості обслуговування громадян та переходу до європейських стандартів здійснення такого страхування. Ініціативами, що покликані забезпечити високий професійний рівень страхових посередників у сфері страхування майна, є встановлення вимог щодо рівня освіти, кваліфікації, досвіду, спеціалізації, які будуть достатніми для повного та якісного виконання робіт за посадою. Так, для страхових агентів, що працюють в сфері надання послуг страхування майна громадян, необхідно встановити кваліфікаційні вимоги. З метою належного рівня підготовки страхових агентів страховик мав би здійснювати проведення навчальних заходів. Необхідно і здійснення перевірок знань основних засад страхування майна громадян. Щодо діяльності брокерів, то важливим є проведення їхньої реєстрації і обов'язковою перевіркою рівня кваліфікації, щоб сам факт реєстрації не був лише формальним актом. В період глобалізації світу та інтеграції України до Європейського Союзу неможливо розвинути ринок страхування майна громадян без переходу до стандартів, які діють в європейських країнах. Важливим є врахувати європейський досвід щодо професійного рівня діяльності страхових посередників.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

- Махортов Ю.О., Телічко Н.О. Роль страхових брокерів у розвитку страхового ринку України / Ю.О. Махортов, Н.О. Телічко // Економічний вісник Донбасу. – 2009. – № 4(18). – С. 122–129.
- Пікус Р., Терещенко О. Міжнародний досвід діяльності страхових посередників / Р. Пікус, О. Терещенко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2009. – №№ 107–108. – С. 20–23.
- Офіційний журнал Європейських спільнот [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.znai.ru/law/eec/eec2002-92.shtml>.
- Страхово право Європейського Союзу та України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kbs-izdat.com/strahovoe-pravo-evropejskogo-soyuza-i-ukrainy/>.