

## **СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИНСТИТУТА СТРАХОВОГО ПОСРЕДНИЧЕСТВА В РОССИИ**

**Макейкина С. М.,**

к.э.н., доцент кафедры финансов и кредита,  
Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарёва, г. Саранск

**Торговкина Л. В.,**

студентка 5 курса экономического факультета,  
Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарёва, г. Саранск

*В статье обосновывается роль института страхового посредничества в контексте развития отечественного страхового рынка как основного канала продаж страховых продуктов. Авторами предпринята попытка актуализировать современные проблемы организации страховой посреднической деятельности, как в условиях докризисного развития экономики, так и в период финансового кризиса.*

**Ключевые слова:** институт страхового посредничества, страховой агент, сертификация института страхового посредничества, агентская сеть, деятельность страховых агентов.

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. Это обуславливает необходимость связующего звена между ними, в качестве которого могут выступать страховые агенты и брокеры. Страховые агенты – важнейшая движущая сила развития современного страхования. Мировой опыт показывает, что страховые отношения более всего развиты в тех странах, где страховая посредническая деятельность получила наибольшее развитие. Во всем мире страховые агенты являются основными каналами продаж страховых продуктов. Организации посреднической деятельности необходимо уделять пристальное внимание, так как это один из самых важных каналов продаж страховых продуктов. Современное состояние страхового рынка России отражает недостаточное понимание места и роли страховых посредников в развитии страхового дела.

На современном этапе руководители страховых компаний не уделяют должного внимания действующей агентской сети, тем более повышению её профессионализма. Кроме того, управление агентскими сетями на фоне экономического кризиса сопряжено с многочисленными финансовыми трудностями. В настоящее время деятельность страховых агентов сталкивается в России с серьезными проблемами. В свою очередь, их нерешенность становится серьезным препятствием на пути здорового развития отечественного страхования в целом.

Одной из самых важных проблем является сертификация института страхового посредничества в России. Во многих странах (в частности, во всех странах ЕС) законодательно закреплены требования к прохождению страховыми агентами минимально необходимой специальной подготовки. Однако содержание этих требований различно; например, минимальные сроки профессионального обучения в разных странах составляют от двух недель до нескольких месяцев. На органы страхового надзора (совместно с общественными и саморегулируемыми организациями страховщиков и посредников) возлагаются функции контроля над профессиональной подготовкой и повышением квалификации посредников. Утверждаются программы учебных курсов, квалификационные требования, порядок проведения экзаменов и т.п.

Деятельность страховых агентов в РФ в настоящее время практически не регламентируется законом. В России отсутствует такой важный элемент, как профессиональные требования к квалификации страховых агентов и стандарты их обучения. В то же время специалисты отмечают, что потребности страхового рынка диктуют необходимость введения таких требований и стандартов. Это позволило бы существенно повысить профессиональный уровень российских агентов и улучшить качество обслуживания клиентов. С введением обязательной сертификации, на наш взгляд, страховых агентов, работа без соответствующего документа будет приравнена к незаконному предпринимательству, а это приведет к сокращению круга страховых агентов, в том числе недобросовестных, работающих одновременно на несколько коммерческих структур. После внесения в закон изменений, привязывающих агента к конкретной компании, это окажется нерациональным. Имеющий сертификат одной страховой компании, и передавший часть портфеля или весь портфель другому страховщику, может не только столкнуться с отзывом собственного сертификата, но и получить – запрет работать страховым агентом на 3 года.

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, используя 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. По результатам анализа авторов, средний возраст страховых агентов филиала ООО «Росгосстрах» в Республике Мордовия составляет 30 – 40 лет (см. таблицу 1).

Т а б л и ц а 1

**Характеристика страховых агентов Филиала ООО «Росгосстрах»  
в Республике Мордовия**

Характеристики агентов	2006	2007	2008	2009	2010
Средний возраст	27-47	27-47	30-44	30-40	27-47
Образование	ср.-спец.	ср.-спец.	ср.-спец.	ср.-спец., высшее.	ср.-спец., высшее.
Средний стаж работы	7-8	8-9	8-9	7-8	7-8

Из данных таблицы, можно сделать вывод, что в последние годы повысился уровень образования страховых агентов. Если до 2009 года преобладали

агенты со средне – специальным образованием, то с 2009 года благодаря сотрудничеству руководства страховой компании с отдельными ВУЗами Республики Мордовия, основная масса страховых агентов получила высшее 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 развитие розничного бизнеса на основе, не применявшейся пока широко в России, технологии продаж и учета полисов с помощью автоматизированных рабочих мест агента (АРМ). Каждый агент обеспечивается 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.

Сокращение размера агентского вознаграждения в условиях экономического кризиса, безусловно, сдерживает развитие института страхового посредничества.

Многие компании на современном этапе начали экономить на агентах: либо сокращать размер агентского вознаграждения, либо откладывать сроки его выплаты, забывая (намеренно или не намеренно), что агент – основа розничного бизнеса. Страхование – не столько экономика, сколько психология, система ясных, последовательных и открытых взаимоотношений участников.

Компания (представитель компании, продавец, агент) входит в отношения с человеком, который им верит и отдает деньги, надеясь на то, что когда ему будет плохо, ему помогут на тех условиях, на которых заключен договор страхования. И если человек по какой-то причине свою выплату не получает, тогда и ему, и агенту должны квалифицированно дать понять, почему так произошло, нет ли в этом вины самого клиента, его недопонимания или каких-то его неправильных действий.

Страховая компания, как правило, не отказывает в выплате произвольно: у неё есть лицензированные Правила, над ней есть надзор, налоговые органы, аудит, следящие за тем, как она соблюдает и правила, и закон. А вот 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». Безусловно, кризис ускорит отток агентов из таких компаний. Для того, чтобы предотвра-

тить это и сохранить положительную динамику развития агентской сети, необходимо постоянно совершенствовать деятельность страховых агентов. Начать следует с повышения профессионального уровня агентов, модернизации их работы, правильного построения агентской сети, стимулирования их деятельности. Мотивация страховых агентов должна включать материальное и нематериальное вознаграждение. Материальное вознаграждение состоит из комиссионного вознаграждения, заложенного в структуре тарифной ставки, премии за достижение запланированных результатов, выплачиваемых в денежной форме, и специального вознаграждения за достижение выдающихся результатов в форме. Нематериальное вознаграждение может производиться в форме награждения почетными знаками, грамотами, званиями, включением в корпоративные и региональные списки лучших по профессии и т.д.

Серьезной проблемой является развитие страхования без посредников. В зависимости от выбранной стратегии некоторые компании начинают активно переходить на прямое страхование – заключение договоров без участия страховых агентов, стараясь тем самым сократить свои затраты и снизить стоимость страховых продуктов. Снижается заинтересованность компании в посредническом бизнесе, и агенты начинают переходить в другие компании. В настоящее время приобретает все большее значение использование нетрадиционных каналов продаж страховых продуктов – через Интернет, банки, почтовые отделения и автосалоны, что ставит под сомнение необходимость использования страховых агентов в распространении страховых услуг.

С позиции практики авторы провели оценку построения агентской сети одной из ведущих страховых компаний – филиал ООО «Росгосстрах» по РМ с позиции договоров, заключенных агентами в динамике за пять лет.

Отметим, что агентская сеть в филиале ООО «Росгосстрах» по РМ традиционно остается самой большой по своим объемам. Данный канал продаж особенно важен для развития розничного страхования в регионах. Оценить эффективность деятельности страховых агентов можно с помощью показателя  $\mathcal{E}_d$  (количество договоров на 1 агента). Он рассчитывается по формуле 2. 1:

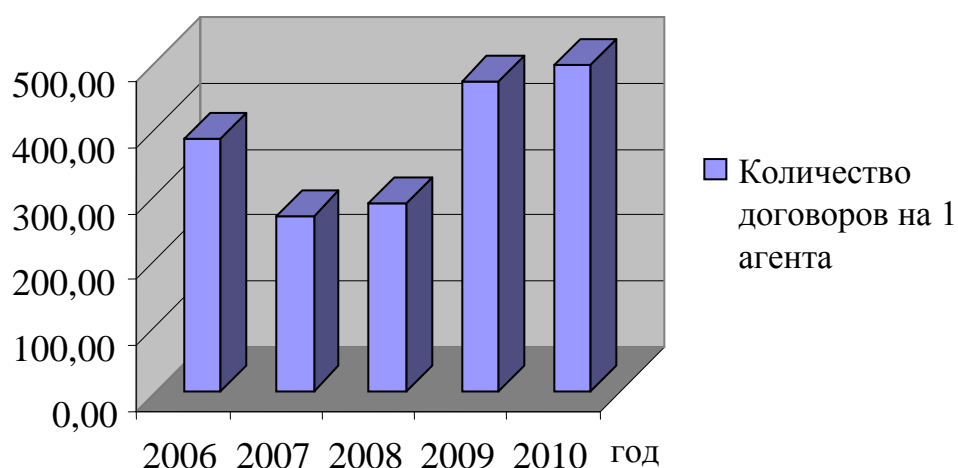
$$\mathcal{E}_d = \frac{\text{количество договоров, заключенных агентами}}{\text{количество агентов}} \quad (2.1)$$

Динамика данного показателя за последние 5 лет представлена в таблице 2.

**Количество договоров в филиале ООО «Росгосстрах» по РМ на 1 агента**

Показатель	Количество агентов	Количество заключенных агентами договоров	Количество договоров на 1 агента
2006 г.	842	323551	384,26
2007 г.	850	226923	266,97
2008 г.	828	236365	285,46
2009 г.	801	328222	409,77
2010г.	799	396328	496,03

Данные таблицы свидетельствуют о том, что динамика исследуемого показателя за последние 5 лет положительная. Рост его обусловлен главным образом увеличением количества договоров. Что свидетельствует о повышении эффективности деятельности страховых агентов. В 2007-2008 гг. наблюдалось резкое падение данного показателя. Однако это не говорит об уменьшении объема продаж. Так как на сокращение количества заключенных договоров оказало влияние введение комплексных продаж. Однако уже в 2009 г. данный показатель превысил уровень 2006 г. Более наглядно это представлено на рисунке 1.

Р и с у н о к 1 **Количество договоров на 1 агента**

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 актуаль-

ным. 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 пока еще довольно слаб и незащищен, что позволило появиться многочисленным аферам в этой сфере. Раньше страховое мошенничество носило более индивидуальный характер, сегодня же таким обманом занимаются целые бригады аферистов. К сожалению, часто в роли мошенников или их соучастников оказываются сами страховые агенты. Ущерб от такого внутреннего мошенничества составляет сегодня около 49%. Сегодня для борьбы с мошенниками ведётся сотрудничество страховщиков с органами ГИБДД для выработки совместных мер по снижению фактов страхового мошенничества.

Случается, что агенты, которые помогают страховой компании реализовывать полисы, продают их по более низкой цене и на более короткий срок, с отличными условиями. В лучшем случае, документ выполнен на уже списанном бланке, или бланке, который агент позже объявит утерянным. В худшем – страховые бумаги появляются на свет из струйного принтера, и не всегда похожи на оригинал. С таким полисом получить компенсацию, естественно, нельзя. От такого обмана страдают обе стороны, так как мошенником объявляют либо страховую компанию, либо застрахованного человека.

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 [4]. 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 отношениях 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

ем 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.

#### **Библиографический список**

- 1 Абрамов В.Ю. Страхование / В. Ю. Абрамов // Финансы и Статистика. – 2008.
- 2 Журнал о страховании: [статьи] // Стержень. [Электронный ресурс] – 2010.–№3(25) – Режим доступа: [http://www.silverzont.ru/strezjen/Site\\_magazine\\_32010/n32010\\_17.html](http://www.silverzont.ru/strezjen/Site_magazine_32010/n32010_17.html) – Загл. с экрана.
- 3 Методический журнал. Организация продаж страховых продуктов / Проблемы сертификации страховых агентов. [Электронный ресурс] – 2010. – Режим доступа: [http://www.reglament.net/ins/prod/2009\\_3\\_article.htm](http://www.reglament.net/ins/prod/2009_3_article.htm) . – Загл. с экрана.
- 4 «Российская Бизнес-газета». – №787(5) – 2011.

### **MODERN PROBLEMS OF INSURANCE INTERMEDIARY IN RUSSIA**

**Makeykina S. M.,**

PhD, Associate Professor of Finance and Credit Chair,  
Ogarev Mordovia State University, Saransk

**Torgovkina L. V.,**

5th year student of Department of Economics,  
Ogarev Mordovia State University, Saransk

*In the article the role of the institution of insurance mediation in the context of the domestic insurance market is considered as the primary sales channel of insurance products. The authors have attempted to update the current problems of the organization of insurance mediation activities, both in the pre-crisis economic growth also in times of financial crisis.*

**Keywords:** Institute of insurance mediation, insurance agent, certification of institute of insurance mediation, agency network, the activities of insurance agents.