

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ АГЕНТСКОЙ СЕТИ РЕГИОНАЛЬНОГО РЫНКА СТРАХОВЫХ УСЛУГ

А. А. Натальин, канд. экон. наук, доцент кафедры финансов и кредита
ГОУВПО «Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева»

В статье раскрыты современные проблемы формирования агентской сети страховых компаний на рынке страховых услуг России. Проведен анализ деятельности страховых агентов филиала ООО «Росгосстрах» в Республике Мордовия. Рассмотрены мероприятия по повышению качества агентской сети на региональном рынке страховых услуг.

Ключевые слова: страховой рынок, страховой агент, страховая компания, агентская сеть, деятельность страховых агентов.

Несмотря на продолжающийся финансовый кризис в стране, страховой рынок развивается. Данное развитие заключается не столько в количественном росте финансовых показателей деятельности страховых компаний, сколько в положительном изменении организационных процессов. Необходимость преобразований на рынке страховых услуг операционных бизнес-процессов продиктовано современным состоянием экономики, поскольку чтобы выживать и функционировать в новых условиях страховые компании должны модифицировать свою деятельность в разных направлениях. Поэтому в данном случае кризис следует рассматривать как источник новых возможностей.

За время кризиса страховые компании вынуждены были изменить подходы к формированию системы продаж. В первую очередь это связано со значимым сокращением продаж через автосалоны, банки, лизинговые компании, ипотечные корпорации. Рынок корпоративного страхования, на который в основном ориентировались страховщики, так же потерял своих клиентов, так как юридические лица из-за финансовых трудностей были вынуждены сократить свои расходы на страхование. Что же касается частных лиц, то ухудшение платежеспособности среднего класса, безусловно, повлияло на освоения данного сегмента рынка, однако на фоне общего падения объемов страхования даже нулевая динамика развития страхования граждан выглядит вполне позитивно. Таким образом, рынок индивидуального страхования остается перспективным направлением деятельности для многих страховщиков.

Дальнейшее развитие рынка страхования физических лиц во многом будет зависеть от эффективности построения агентской сети, и, несмотря на принижение роли страховых посредников в эпоху информационных

технологий, основным способом привлечения клиентов в страховые компании по-прежнему остается работа страховых агентов. Только личные продажи дают возможность контактировать с потенциальным покупателем. Агент не просто распространитель страховых продуктов, он, в первую очередь, обеспечивает осведомленность о страховании в обществе. Он должен объяснить потенциальному клиенту, в чем заключается сущность и преимущество страхования, убедить его в необходимости приобретения страховой защиты, и только затем возможно совершится сделка по продаже страхового продукта.

В современный период развития отечественного страхового рынка, в связи с расширением страховых услуг, в том числе и предоставляемых иностранными страховщиками, 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, обладающего 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 советским представлением о потребительском спросе. Особой актуальностью обладает проблема профессиональной подготовленности страховых агентов в регионе, где в большей своей части страховщики не стремятся к революционному новаторству при завоевании и облуживании клиентов. Более того, нередко у подобных страховщиков агенты плохо знают даже основные страховые продукты, реализуемые на рынке. В результате чего страховой агент не имеет возможности преподнести все достоинства продукта и качественно обслужить клиента. Недобросовестная конкурентная борьба, которая разворачивается среди страховых агентов на торговых площадках, доказывает отсутствие у них знаний этики продаж. Низкая корпоративная культура агентов, а в некотором случае полное ее отсутствие, уничтожают внутриорганизационную целостность, имидж и репутацию страховой компании.

Портрет регионального страхового агента, возможно, не является типичным, но он существует в реальной практике. Повышение эффективности работы страховых агентов является существенной проблемой практически для всех страховых компаний, в том числе и иностранных. По опыту некоторых зарубежных стран, где поддерживается постоянный жесткий контроль над деятельностью страховых агентов, повысить квалификацию и ответственность агентов позволяет введение систем лицензирования, аттестации или сертификации страховых посредников. В Китае желающий приобрести профессию страхового агента, должен пройти специальное обучение, сдать экзамены и получить образовательный сертификат, благодаря которому он

может работать только с одной страховой компанией. В Германии для получения разрешения на осуществление посреднической деятельности в сфере финансов, необходимо сдать квалификационный экзамен, включающий как общетеоретические вопросы страхования, социального и налогового законодательства, так и демонстрацию приобретенных навыков по продаже страхового продукта и оказания консультационных услуг. Похожие системы требований существуют и в других странах, например США, Канаде, Польше. Согласно определенным общим принципам страхования Международной Ассоциации Страховых Надзоров необходимо, чтобы посредники:

- имели лицензию или были зарегистрированы;
- обладали достаточными общими, коммерческими и профессиональными знаниями, опытом и хорошей репутацией;
- использовали необходимые системы безопасности для защиты денежных средств клиентов.

В России вопросами повышения контроля над деятельностью страховых агентов активно занимается Всероссийский союз страховщиков (ВСС). Используя опыт зарубежных стран, ВСС разработал методологию сертификации страховых агентов. По словам исполнительного директора ВСС Николая Малышева сертификация позволит сделать деятельность агентов более прозрачной, прикрепить их к одному страховщику, избежать некоторые проявления страхового мошенничества и поднять страховую культуру.

Многие страховщики выступают за лицензирование и введение неких стандартов в деятельность страховых агентов, однако, реалии развития российского страхового рынка не позволяют полностью согласиться с выше сказанным мнением.

В условиях снижения платежеспособного спроса и ужесточения конкуренции, страховой агент самостоятельно ищет и клиентов и страховщиков, у которых наиболее приемлемые условия страхования. Он выступает в качестве целостной, самостоятельной единицы страхового бизнеса. Ограничение возможностей агента работать с несколькими страховщиками может привести к ухудшению качества обслуживания клиентов или развитию теневой деятельности агентской сети.

Во многих регионах России институт страховых агентов проходит первый этап своего становления. Показатели развития агентских продаж в Республике Мордовия свидетельствуют о том, что лишь страховая компания Росгосстрах может похвастаться созданной агентской сетью в регионе (табл. 1).

Т а б л и ц а 1

**Показатели развития агентской сети лидеров страхового рынка
Республики Мордовия**

	Филиал ООО «Росгосстрах» в РМ	Саранский филиал ЗАО
--	-------------------------------	----------------------

«Страховая группа «УралСиб»

Год	Количество	Доля агентских продаж в общем объеме страховых платежей, %	Количество	Доля агентских продаж в общем объеме страховых платежей, %
	страховых агентов, ед.		страховых агентов, ед.	
2005	842	88	32	25
2006	850	79	41	27
2007	828	77	53	29
2008	801	71	60	29
2009	799	70	66	30

Анализ развития агентской сети на страховом рынке Мордовии свидетельствует о некоей стагнации. Положительная динамика показателей страховой компании «УралСиб» только на первый взгляд выглядит оптимистично для регионального страхового рынка, на самом деле поднять агентские продажи данного страховщика помогают те же самые агенты конкурентов и, если разобраться, численность страховых агентов «возделывающих» страховое поле региона остается неизменным.

Несмотря на множество проблем формирования агентской сети, многие страховщики в условиях современного состояния экономики стали проводить мероприятия по селекции страховых агентов, оценивая эффективность их работы.

Эффективность использования агентской сети можно оценить с помощью исследования качества агентской сети. Можно выделить несколько основных показателей характеризующих качество агентской сети:

- средний возраст;
- уровень образования;
- средний стаж работы страхового агента;
- суммы собранных страховых премий на 1 страхового агента;
- уровень выплат страховых возмещений по агентским договорам страхования.

Данные, представленные в таблице 2 показывают, что средний возраст страховых агентов филиала ООО «Росгосстрах» в Республике Мордовия

составляет 30-45 лет. Это свидетельствует об опытности и профессионализме агентов. Средний стаж работы колеблется в пределах 7-9 лет.

Т а б л и ц а 2

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

	2005г.	2006г.	2007г.	2008г.	2009г.
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

В последние годы повысился и уровень образования страховых агентов. Если до 2006 года преобладали агенты со средне-специальным образованием, то с 2007 года благодаря сотрудничеству руководства страховой компании с отдельными ВУЗами Республики Мордовия, основная масса страховых агентов получили высшее образование.

Увеличение показателей поступления страховых платежей на 1 страхового агента (табл.3) свидетельствует о повышении эффективности работы агентской сети страховщика. Однако основной объем платежей собирается по имущественным видам страхования, преимущественно по страхованию транспортных средств, что не способствует повышению устойчивости страхового портфеля.

Малая доля личного страхования и страхования ответственности в агентских продажах, говорит о нежелании граждан участвовать в страховании жизни, здоровья и трудоспособности, а также о слабой заинтересованности и (или) неготовности страховых агентов работать на данных сегментах рынка.

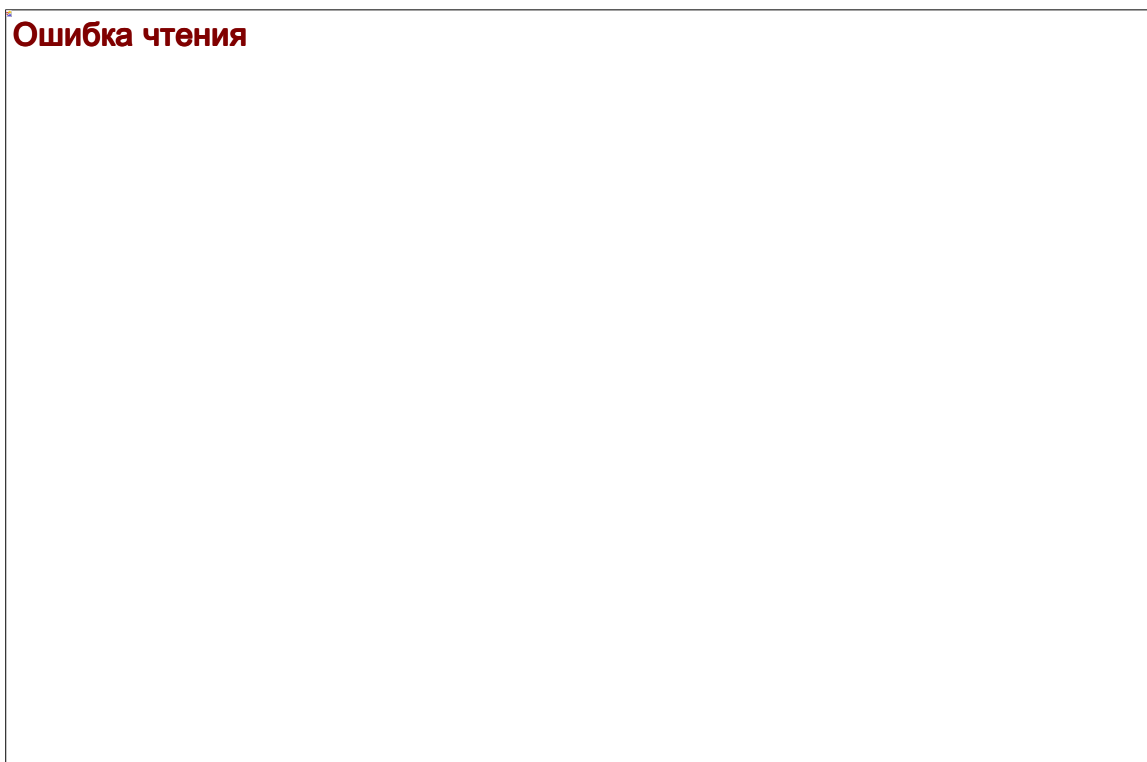
Т а б л и ц а 3

**Поступлений страховых платежей на 1 страхового агента
в Филиале ООО «Росгосстрах» в РМ, тыс. р.**

Виды страхования	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.
Общий объем платежей	437,54	525,36	538,73	1309,35	1314,24
в т.ч.					
Добровольное страхование	625,45	758,36	822,49	1092,3	1074,06
в т.ч.					

страхование жизни	29,45	35,69	36,05	41,30	53,09
личное страхование (кроме страхования жизни)	100,52	120,21	115,6	128,57	160,8
имущественное страхование	496,56	586,31	655,76	907,14	838,08
страхование ответственности	12,45	13,98	15,09	15,30	22,10

Рост страховых платежей происходит так же из-за инфляционного увеличения стоимости объектов страхования, поэтому эффективность деятельности агентской сети необходимо оценивать по количеству заключенных договоров страхования на одного агента за определенных период времени (рис.1).



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

Рисунок 1 показывает положительную динамику увеличения числа заключенных договоров страхования на одного агента за последние два года анализируемого периода, что говорит о повышении эффективности деятельности агентской сети, однако оценка конечного результата работы страховых агентов может быть произведена только на основании показателей убыточности страхового портфеля. Одним из показателей, характеризующий убыточность страхового портфеля, является уровень выплат, расчет которого был произведен на основании данных поступлений страховых платежей и

выплат страховых возмещений по страховым агентам филиала ООО «Росгосстрах» в РМ. Результаты расчета убыточности агентского портфеля показаны в таблице 4.

Т а б л и ц а 4

Убыточность агентского портфеля

Показатель	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.
Поступление страховых платежей, тыс. р.	368730,01	378590,01	418540,14	488250,23	533340,31
Выплаты страховых возмещений, тыс. р.	145994,30	145481,75	160624,00	175904,00	205920,00
Уровень выплат агентского портфеля, %	39,59	38,43	38,38	36,03	38,61

Данные таблицы 4 показывают, что уровень выплат агентского портфеля находится в допустимых пределах. Минимальное значение показателя убыточности наблюдалось в 2008 году (36,03%), максимальное значение в 2005 году – 39,59%.

Как правило, при реализации страховых продуктов через агентскую сеть страховщики, работающие в Республике Мордовия, используют линейную структуру продаж. Заключая агентский договор, агент работает самостоятельно под контролем штатных работников страховой компании. За выполненную работу агент получает комиссионные вознаграждения. Определенные попытки формирования многоуровневой сети неоднократно делались такими страховщиками как Росгосстрах и РОСНО, однако создать сеть бинарных агентов в регионе им не удалось. Единственное разнообразие в систему розничных продаж вносят недавно созданные партнерские организации, работающие с субагентами. Генеральным агентом выступает юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг по привлечению клиентов с несколькими страховыми компаниями. Таким образом, субагенты через своего генерального агента получают возможность работать с разными страховщиками. Данный тип агентской сети условно можно отнести к пирамидальной структуре, так как субагенты практически не развивают собственную агентскую сеть, и отсутствует должный контроль над деятельностью страховых агентов партнера со стороны страховщиков.

По словам руководителей филиалов страховых компаний, работающих в Республике Мордовия, создать необходимую агентскую сеть для освоения регионального рынка страховых услуг в создавшихся условиях неимоверно

сложно. Несмотря на высвобождение трудовых ресурсов из других отраслей экономики в период кризиса, старающихся освоить профессию продавца страховых продуктов отнюдь не прибавилось. Опыт показывает, что из всей массы приходящих на обучение остаются работать в качестве страхового агента не более 20%. Ужесточения требований к деятельности данного вида страховых посредников затруднит поиск кандидатур желающих заниматься агентскими продажами.

Тем не менее, мы согласны с тем, что работа страхового агента должна строиться на основании определенных стандартов, позволяющих поднять уровень агентских продаж, страховую культуру в обществе, вернуть доверие в целом к страхованию в стране. Целесообразно воспользоваться разработанными Ассоциацией британских страховых обществ (АВІ) в 1989 г. «Правилами ведения предпринимательской деятельности АВІ в области страхования для всех посредников (включая служащих компании), кроме зарегистрированных страховых брокеров». Данные правила указывают на проявления таких важных качеств страхового посредника при проведении переговоров как: вежливость; правдивость; выдержанность. Правилами запрещено: «информировать предполагаемого страхователя, что его имя было названо другим лицом, за исключением того случая, когда посредник подготовил открытие имени этого лица, если этого потребует предполагаемый страхователь и если получено согласие от этого лица сделать это открытие; делать неточные или неискренние критические высказывания в адрес других страховых компаний или делать сравнения с другими типами полисов, за исключением случаев, когда посредник сделает отчетливые сравнительные характеристики каждого полиса».

В разделе «Объяснение договора» подробно изложен порядок построения беседы с потенциальным страхователем, начиная с сообщения названия страховой компании, по поручению которой работает посредник, объяснения всех существенно важных положений, предоставляемых полисом (с обращением внимания на все ограничения и исключения, содержащиеся в нем), получения и дачи необходимых консультаций и заканчивая (если посредник является независимым) открытием по требованию клиента величины своего комиссионного вознаграждения.

Подобные правила необходимо ввести в оборот своей деятельности российскими страховщиками и строго следить за их выполнением страховыми агентами.

Но главной все-таки нерешенной проблемой, особенно в регионах, остается вопрос подготовки и переподготовки страховых агентов. Региональные агенты в большей своей части предоставлены сами себе, и, не имея специальных знаний по продажам страховых продуктов, вынуждены самостоятельно, на свое усмотрение, используя опыт, приобретенный в условиях жесткой, можно сказать даже грубой конкуренции завоевывать клиентов.

Филиалы страховых компаний в регионах должны быть заинтересованы в качественном образовании своих агентов. А так как интеграционные процессы на страховом рынке неизбежны и приход иностранных страховщиков приведет к появлению новых страховых продуктов, обучение необходимо проводить с использованием мировых методик. Развивающиеся процессы глобализации мировой экономики более чем когда-либо в прошлом требуют проведения совместных исследований силами практиков и научных коллективов.

Более десяти лет назад в России одновременно со многими проектами TACIS была предложена реализация образовательного проекта в области страхования. В рамках данного сотрудничества были затронуты вопросы обучения страховых агентов в регионах. Однако представители региональных страховых компаний посчитали, что опыт крупных иностранных страховщиков пока еще не может быть полностью перенесен на региональные рынки.

По истечению десяти лет ситуация несколько изменилась, и дальнейшее развитие в рамках старой модели образовательных процессов освоение региональных рынков становится невозможным. В связи с этим назрела необходимость использования обучающих программ предложенных зарубежными партнерами (подобных TACIS) и активного участия в образовательном процессе всех страховщиков, заинтересованных в развитии регионального страхового бизнеса.