

ФИНАНСЫ, КРЕДИТ, СТРАХОВАНИЕ

И. А. Фомин

О ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТАХ ДЛЯ СТРАХОВЫХ ПОСРЕДНИКОВ

Развитие современного страхового рынка становится невозможным без широкого использования так называемых страховых посредников. В самом широком смысле к ним относят любых физических и юридических лиц, способствующих заключению и ведению договора страхования и не являющихся его сторонами. В российском страховом законодательстве в качестве страховых посредников названы только страховые агенты и брокеры¹. В европейском законодательстве список страховых посредников значительно шире, в нем кроме названных выше присутствуют:

- независимые страховые агенты (*self-employed insurance agents*), практически аналогичные российским страховым агентам;
- нанятые на работу страховые агенты (*employed insurance agents*). Данный тип агентов в соответствии с законодательством РФ полностью отсутствует в нашей стране;
- страховые агенты, представляющие интересы разных страховых компаний (*multiple insurance agents*). В российской практике они присутствуют, однако подвергаются резкой критике со стороны страховщиков за «неэтичное поведение»;
- организации прямого маркетинга (*direct marketing*), например, телефонные центры (*call center agents out-bound*);
- банки, в том числе сберегательные;
- почтовые отделения;
- продавцы различной продукции (например, автодилеры);
- финансовые консультанты;
- аудиторы и налоговые консультанты;
- агенты, работающие по совместительству, и др.

Необходимо отметить, что вышеприведенные посредники в страховом бизнесе относятся к категории так называемых каналов продаж (*sales channels*). Существует также достаточно широкий класс посредников, выполняющих и другие функции в страховании

Игорь Александрович ФОМИН — канд. техн. наук, доцент кафедры страхования СПбГУ. В 1973 г. окончил Ленинградский электротехнический институт. В 1981 г. защитил кандидатскую диссертацию. Область научных интересов — общие вопросы страхования, социальное страхование, имущественное страхование, спасение имущества.

© И. А. Фомин, 2007

– урегулирование убытков, составление страховых актов и пр. К таким посредникам относят аварийных комиссаров, диспетчеров, сюрвейеров и других, без использования услуг которых невозможно реальное страхование.

Нетрудно заметить, что при отсутствии необходимого уровня квалификации страховых посредников сам страховой бизнес будет испытывать серьезные трудности. При этом неудовлетворенными могут оказаться как страховщики, так и страхователи. Таким образом, от качества страхового посредничества в значительной степени зависит уровень развития всего страхового рынка.

Степень влияния страховых посредников на состояние страхового рынка зависит от ряда факторов. В качестве основных можно выделить два:

1) доля страховых договоров, заключаемых с участием посредников, в общем количестве договоров;

2) уровень квалификации и профессиональной подготовки страховых посредников (вопросы страхового мошенничества в рамках данной статьи не рассматриваются).

Очевидно, что чем выше доля договоров, заключаемых с участием страховых посредников, тем более существенно влияние уровня их квалификации на состояние страхового рынка. В странах с развитой экономикой эта доля достигает величины 90%. В России аналогичная величина не превышает 2–3%. Исходя из приведенных цифр, легко понять, почему проблемой профессиональной подготовки страховых посредников в первую очередь озаботились в странах с высокой страховой культурой.

В частности, в 2002 г. Комиссией европейских страховщиков была принята Директива 2002/92/EU², содержащая требования к уровню профессионализма страховых посредников в странах Европейского союза (ЕС). Результатом реализации данной Директивы должна явиться разработка национальных стандартов для страховых посредников в каждой из стран ЕС. Квалификация и профессиональные качества любого страхового посредника должны будут соответствовать этим стандартам. Таким образом, после реализации на практике Директивы должен быть обеспечен необходимый уровень профессиональной подготовки страховых посредников, что, безусловно, окажет положительное влияние на развитие всего европейского страхового рынка.

Несмотря на слабую вовлеченность российских страховых посредников в процесс заключения договоров страхования, проблема низкого уровня их профессиональной подготовки будет все более и более существенной по мере увеличения доли договоров страхования, заключенных с участием страховых посредников. Подобная тенденция уже сейчас наблюдается в России в таком распространенном виде страхования, как обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО).

Уровень квалификации страховых посредников должен обеспечивать нормальное функционирование всего страхового бизнеса. Одним из путей обеспечения необходимого уровня квалификации страховых посредников является разработка, внедрение и поддержание определенных профессиональных стандартов (как это делается, например, в аудиторской деятельности). Такие стандарты должны обеспечивать:

– определение необходимого уровня компетентности для различных видов страхового посредничества;

– постоянную корректировку соответствующих образовательных программ;

– постоянный (не только во время обучения) контроль уровня компетентности;

– непрерывный рост уровня профессиональной компетентности, основанный на возможности его фиксации в специальном «паспорте компетентности»;

– профессиональную сертификацию всех посредников.

В основе таких стандартов могут быть, например, профессиональные уровни и степени компетентности³. Для каждого уровня должен быть свой стандарт, задающий пределы профессиональных знаний и степень компетентности, которой необходимо обладать страховому посреднику. Для положительного восприятия участниками страхового рынка содержание каждого из стандартов должно быть согласовано с ассоциацией страховщиков, обществом защиты прав потребителей (страхователей) и органом страхового надзора. Роль государства здесь состоит в создании правовых условий для возможности работы в качестве посредника на страховом рынке.

Профессиональный уровень определяет место соответствующего специалиста на рынке клиентов-страхователей. Учитывая сложившуюся страховую практику, можно предложить четыре профессиональных уровня:

- 1) базовый, который обеспечивает необходимый минимум знаний для работы с «простыми клиентами» с использованием стандартных страховых продуктов;
- 2) продвинутый, дающий возможность работы с клиентами «среднего уровня сложности», такими как семья или малый бизнес;
- 3) уровень профессиональных агентов и брокеров, который предполагает сдачу специальных экзаменов и получение государственного (или иного) сертификата;
- 4) специализированный, предполагающий дополнительно узкую специализацию, управленческие и консультационные возможности.

Степень компетентности характеризует возможности практической работы на соответствующем профессиональном уровне. В качестве содержания самой компетентности обычно рассматривают три позиции — знания, умения и навыки. Под знаниями применительно к страховым посредникам будем понимать информацию о следующем:

- соответствующем законодательстве;
- особенностях договоров страхования;
- институте посредничества;
- взаимоотношениях с клиентами и работниками;
- профессиональной этике;
- своей роли и пр.

Умения — это способность применять имеющиеся знания, связанные со страхованием и страховыми продуктами. И, наконец, навыки включают в себя практические методы, необходимые для осуществления страхования, которые подразумевают:

- возможность проведения анализа потребностей клиента;
- использование знаний о поведении клиентов и взаимоотношений с ними;
- практику оказания страховой услуги;
- организационное и ресурсное обеспечение и пр.

Для каждого профессионального уровня и степени компетентности должны быть даны четкие целевые определения, разработаны соответствующие методические материалы и построены оценивающие процедуры, которые позволят позиционировать любого претендента на установленном уровне.

В качестве примера в таблице приводится содержания компетентности для первого (базового) профессионального уровня.

Для того чтобы претенденту перейти на второй, более высокий профессиональный уровень, содержание умений должно покрывать уже более широкий список: защиту инвестиции, планирование пенсии; ответственность перед третьими лицами; работу с промышленными рисками (огневыми, противоправными действиями третьих лиц, ответственность производителей); страхование от болезней, несчастных случаев на

производстве; транспортное страхование; страхование всех рисков подрядчика, страхование строительно-монтажных рисков. Навыки для этого, более высокого уровня также следует расширить возможностью анализа потребностей клиента в течение его жизненного цикла.

Содержание компетентности для базового профессионального уровня страхового посредника

Знания	Умения	Навыки
В области: риска и страхования; особенностей заключения и ведения договоров страхования; законодательства в сфере страхового посредничества; правил поведения продавцов товаров и услуг; профессиональной этики.	Осуществлять страхование жизни, социальное страхование, страхование автомобилей, ответственности перед третьими лицами, от несчастных случаев; производить разбор и анализ простых пожаров и краж в жилье.	Использовать потребность клиента в страховании; владеть методами коммуникации с клиентами; оказывать смежные услуги и проводить работу, связанную с ущербами.

Для всех остальных профессиональных уровней необходимо также создать аналогичные таблицы, на основе которых формируется содержание стандартов. Если, например, привести содержание умения для базового профессионального уровня в сфере страхования гражданской ответственности перед третьими лицами, то можно сформулировать требования, по которым претендент должен уметь формулировать общие характеристики ответственности перед третьими лицами в частной сфере. При этом содержание обучающих методических материалов должно покрывать следующие вопросы:

- общие принципы ответственности;
- классификацию типов ответственности перед третьими лицами: профессиональная, предпринимательская, в частной и семейной жизни и т. д.;
- риски ответственности перед третьими лицами в частной и семейной жизни как собственниками личного имущества;
- законодательное регулирование ответственности перед третьими лицами;
- классификацию полисов страхования ответственности перед третьими лицами – определения и общие характеристики;
- семейное страхование ответственности перед третьими лицами – объекты, объем покрытия, исключения;
- другие виды покрытия в области страхования ответственности перед третьими лицами.

При прохождении тестирования оценивающая процедура должна в том числе выявить возможность претендента:

- сформулировать сущность и собственное понимание рисков ответственности перед третьими лицами и возможность объяснить их своим клиентам;
- способность ясно описать виды страховых покрытий для различных страховых продуктов, связанных с определенной ответственностью.

Данная процедура может быть построена на основе многовариантных тестов и решения заданных ролевых кейсов. На практике целесообразно иметь три уровня тестов:

- входной, рассчитанный на тех, кто хочет оценить свой уровень;

– обучающий, предполагающий итерационную процедуру достижения некоторого заданного уровня (первые два уровня могут проводиться дистанционно, например через Интернет);

– итоговый, с выдачей соответствующего сертификата, который проводится при личном присутствии кандидата.

Правила прохождения каждого из уровней тестов должны определяться с учетом мнения страховщиков, страхователей и органа страхового надзора каждой страны. Обычно интересы страховщиков представляют национальные союзы или ассоциации, а интересы страхователей – общества защиты прав потребителей. На практике проведение тестирования, выдача соответствующего сертификата и ведение «портфеля компетентности» может быть возложено либо на надзирающий орган, либо на профессиональную саморегулирующуюся организацию (СРО). Здесь важно обеспечить объективность и беспристрастность. В последнее время в развитых странах эта функция начинает передаваться от СРО к государственным органам. Данная тенденция объясняется тем, что рано или поздно СРО начинают лоббировать свои собственные корпоративные интересы в ущерб беспристрастности, при этом важно, что уровень коррупции в этих странах достаточно низок.

В России наблюдается обратная тенденция – отход государства от «всеобъемлющего регулирования» и передача его создающимся профессиональным СРО.

Имея многолетний опыт страхового посредничества, страны с развитой экономикой столкнулись с серьезной проблемой низкого уровня профессионализма в этой сфере. Некомпетентные и безответственные страховые посредники уже сейчас являются препятствием в развитии страхового рынка стран ЕС. Создание системы, обеспечивающей требуемый уровень квалификации страховых посредников, через разработку и внедрение в практику непрерывного процесса его поддержания и повышения на базе профессиональных стандартов создаст предпосылки для дальнейшего роста страхового рынка.

Для того чтобы молодому российскому страховому рынку избежать указанной проблемы, необходимо уже сейчас начинать использовать западный опыт и разрабатывать национальные профессиональные стандарты в страховом посредничестве.

¹ Об организации страхового дела в РФ: Закон РФ № 104-ФЗ от 21.07.2005.

² www.CEA.org/Directive 2002/92EU National professional requirements for insurance intermediaries

³ www.IRSA.it