Министерство образования Красноярского края

краевое государственное бюджетное

профессиональное образовательное учреждение

«Красноярский аграрный техникум»

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНО:на заседании цикловойкомиссии экономико-правовых дисциплинпротокол №\_\_«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.Председатель цикловой комиссии**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** А. М. Малькова | УТВЕРЖДАЮ:зам. директора по УРКрасноярского аграрного техникума\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т. М. Тимофеева«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. |

**Методическое пособие для выполнения самостоятельных работ по МДК01.01: Посреднические продажи страховых продуктов**

**по теме «Брокерские продажи страховых продуктов»**

Курс I

Специальность «Страховое дело (по отраслям)»

Составил: Л.Ю. Путинцева

Красноярск 2019

**Пояснительная записка**

Содержание составлено в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта, способствует овладению обучающимися

- профессиональной компетенцией:

ПК 1.2. Реализовывать технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами.

- умением осуществлять поиск страховых брокеров и финансовых консультантов и организовывать продажи через них;

- знаниями о способах привлечения брокеров, нормативной базе страховой компании по работе с брокерами;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование темы | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Количество часов |
| Брокерские продажи страховых продуктов. | **Содержание** | **14** |
| 1 | Правовое положение страховых брокеров. | 4 |
| 2 | Организация продаж через страховых брокеров. |
| **Практические работы:**Анализ зарубежного опыта брокерских продаж страховых продуктов.Анализ отечественного опыта брокерских продаж страховых продуктов.Разработка программы страховой защиты предприятия*.* | 6 |
| **Самостоятельная работа**Изучение законодательного и инструктивного материала по организации брокерских продаж в страховании. Работа с Интернет-ресурсами. | 4 |

**Тематический план**

**Указания к выполнению самостоятельной работы**

Работа выполняется в машинописном виде на одной стороне белого листа формата А 4. Поля размером 3 см слева, снизу, сверху и справа 1,5 см. Шрифт Times New Roman, кегль 12 либо 14, выравнивание текста по ширине, 1 интервал (межстрочный), красная строка 1,25 см. Все листы самостоятельной работы, кроме титульного, должны быть пронумерованы в нижней части листа по центру.

При изучении Интернет-ресурсов, сделать ссылки на сайты.

**Задания**

1. Опишите порядок организации деятельности брокера по страхованию.

2. Перечислите, что составляет нормативную базу страховой компании по работе с брокерами.

3. Используя положения гл. 49, 51, 52 ГК РФ - "Поручение", "Комиссия" и "Агентирование", заполните таблицу следующего содержания

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Формы взаимодействия сторон | В чьих интересах и за чей счет действует брокер | Кто несет ответственность за результат сделки | Какие услуги может оказывать брокер | Порядок и условия выплаты вознаграждения | Ограничения в деятельности брокера |
| взаимодействие по договору поручения |  |  |  |  |  |
| взаимодействие на основании договоров комиссии |  |  |  |  |  |
| взаимодействие на основе агентского договора |  |  |  |  |  |

4. Сравните модели работы страховой компании с брокерами.

5. Опишите способы привлечения брокеров в страховую компанию.

6. Этапы работы страховой компании с брокерами.

7. Используя интернет-ресурсы, изучите особенности правового положения страховых брокеров в зарубежных странах.

8. Опишите алгоритм работы страхового брокера

## 9. Разработать программу страховой защиты предприятия. Проведите анализ рисков на условном предприятии, составьте программу по страхованию актуальных рисков, рассчитайте стоимость страховой защиты.

1. «Описание предприятия» - дать организационно-экономическую характеристику условного предприятия. Рекомендуется изложить следующие вопросы:
* местонахождение, год создания;
* отрасль деятельности;
* цель работы предприятия;
* вид выпускаемой продукции/оказываемых услуг;
* финансовые показатели деятельности предприятия (выручка, величина прибыли, объем выпускаемой продукции и т.д., в динамике);
* активы предприятия (перечислить основные фонды и их характеристику, стоимость (здания, оборудование, транспортные средства), нематериальные активы и т.д.);
* количество сотрудников, организационная структура предприятия и т.д.
1. «Анализ рисков предприятия» - работа заключается в выявлении, изучения, оценке рисков предприятия. Необходимо определить все риски, которые угрожают деятельности предприятия. Ниже проводится классификация рисков по 4 группам:
* редкие, катастрофические риски;
* редкие, приемлемые риски;
* частые, приемлемые риски;
* частые, катастрофические риски.

В ту или иную группу относят риск в зависимости от суммы возможных убытков, их стоимости относительно денежных потоков предприятия, частоты проявления рисков. Составляется карта рисков, в которой приводятся результаты данного анализа (таблица 1):

Таблица 1

#### Карта рисков предприятия

|  |  |
| --- | --- |
| Редкие катастрофические риски | Частые критические риски |
| Пример\*:- военные риски,- атомный взрыв и т.д. | Пример:- пожар;-неблагоприятные изменения законодательства и т.д.  |
| Редкие приемлемые риски | Частые приемлемые риски |
| Пример: - перебои с поставкой электроэнергии;- увольнение ценных сотрудников и т.д. | Пример: - неплатежеспособность партнеров;- хищение товара сотрудниками и т.д. |

\* даны условные примеры рисков. Данные риски можно отнести и в другие группы в зависимости от отраслевой специфики деятельности предприятия.

1. «Программа страховой защиты предприятия» - разработать программу страховой защиты предприятия на основе анализа карты рисков в рамках заданного бюджета (определяется студентом). Выбираются риски, которые наиболее целесообразно застраховать в условиях ограниченных финансовых ресурсов, в том числе обязательные виды страхования, страховые суммы по договорам. Например, программа страхования будет включать ОСАГО владельцев транспортных средств, АВТОКАСКО, страхование строений и имущества от огня и других опасностей, страхование от несчастных случаев сотрудников.

Далее рассчитать стоимость страхования на основе руководств по расчету страховых тарифов страховых организаций, найденных в Интернете (дать тарифные руководства в приложении).

В заключении сформулировать выводы по результатам работы, оценить эффективность программы страхования предприятия.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

[**Закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 (ред. от 28.11.2018) "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019)**](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1307/)

# Статья 8. Страховые агенты и страховые брокеры

(в ред. Федерального [закона](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_221537/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100096) от 23.07.2013 N 234-ФЗ)

1. Под деятельностью страховых агентов, страховых брокеров по страхованию и перестрахованию понимается деятельность, осуществляемая в интересах страховщиков или страхователей и связанная с оказанием им услуг по подбору страхователя и (или) страховщика (перестраховщика), условий страхования (перестрахования), оформлению, заключению и сопровождению договора страхования (перестрахования), внесению в него изменений, оформлению документов при урегулировании требований о страховой выплате, взаимодействию со страховщиком (перестраховщиком), осуществлению консультационной деятельности.

Аналогичная деятельность, осуществляемая страхователем в отношении застрахованных лиц, а также аналогичная деятельность, осуществляемая страховщиком или его работником, не относится к деятельности в качестве страхового агента, страхового брокера.

2. Деятельностью в качестве страхового агента, страхового брокера не вправе заниматься лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость либо осуществлявшие руководство страховщиком в течение двух лет до признания его арбитражным судом банкротом, до истечения трех лет со дня признания страховщика банкротом, а также лица, занимающие должности в органах управления страховщика, его дочерних обществах и аффилированных лицах.

3. Страховой агент, страховой брокер несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из осуществления ими своей деятельности, в том числе за разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну страховщика, персональных данных страхователей, за достоверность, объективность, полноту и своевременность предоставления сведений и документов, подтверждающих исполнение ими своих полномочий.

Страховой агент, страховой брокер обязаны обеспечивать сохранность денежных средств в случае получения страховой премии (страховых взносов) от страхователей, а также сохранность документов, предоставленных страховщиком, страхователем, предоставлять страховщику отчет об использовании бланков страховых полисов, сертификатов, возвращать неиспользованные, испорченные бланки страховых полисов, сертификатов в порядке и на условиях, которые предусмотрены договором, заключенным между страховщиком и страховым агентом, страховым брокером, или в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Страховой агент, страховой брокер имеют право на получение от страховщика сведений о размере его уставного капитала, страховых резервов, о лицензии на осуществление страхования, перестрахования, о сроках деятельности в качестве субъекта страхового дела, о видах и об условиях осуществляемого страхования.

4. Страховой агент, страховой брокер не могут указывать себя в качестве выгодоприобретателя по договорам страхования, заключаемым ими в пользу третьих лиц. Страховщик обязан исполнять договоры страхования, заключенные от имени и (или) в интересах страховщика страховыми агентами, страховыми брокерами, независимо от способов, сроков реализации страховых полисов и даты поступления страховщику страховой премии (страховых взносов), уплаченной страхователем страховому агенту, страховому брокеру.

Вознаграждение, выплачиваемое страховщиком страховому агенту, страховому брокеру по обязательному страхованию, предусмотренному федеральным законом о конкретном виде обязательного страхования, не может превышать десять процентов от страховой премии.

5. Страховыми агентами являются физические лица, в том числе физические лица, зарегистрированные в установленном [законодательством](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_197206/#dst0) Российской Федерации порядке в качестве индивидуальных предпринимателей, или юридические лица, осуществляющие деятельность на основании гражданско-правового договора от имени и за счет страховщика в соответствии с предоставленными им полномочиями.

Контроль за деятельностью страховых агентов осуществляет страховщик, в том числе путем проведения проверок их деятельности и предоставляемой ими отчетности об обеспечении сохранности и использовании бланков страховых полисов, сертификатов, об обеспечении сохранности денежных средств, полученных от страхователей, и исполнения иных полномочий.

Страховые агенты должны обладать информацией о деятельности страховщика, предусмотренной [статьей 6](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_300854/4b882a523ba34cb8f1870b896f5994e74b449b5c/#dst100027)настоящего Закона, предоставлять ее страхователям, застрахованным лицам, выгодоприобретателям, лицам, имеющим намерение заключить договор страхования, по их требованиям, а также раскрывать указанным лицам информацию о своих наименовании, полномочиях и деятельности, включая контактные телефоны, режим работы, место нахождения (для страховых агентов - юридических лиц), перечень оказываемых услуг и их стоимость, в том числе размер своего вознаграждения.

6. Страховыми брокерами являются юридические лица (коммерческие организации) или постоянно проживающие на территории Российской Федерации и зарегистрированные в установленном [законодательством](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_197206/#dst0) Российской Федерации порядке в качестве индивидуальных предпринимателей физические лица, осуществляющие деятельность на основании договора об оказании услуг страхового брокера по совершению юридических и иных действий по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования по поручению физических лиц или юридических лиц (страхователей) от своего имени, но за счет этих лиц либо совершению юридических и иных действий по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования (перестрахования) от имени и за счет страхователей (перестрахователей) или страховщиков (перестраховщиков). Страховщик при заключении со страховым брокером договора об оказании услуг страхового брокера определяет перечень оказываемых страховым брокером услуг, его права, обязанности, порядок исполнения договора, срок его действия, стоимость услуг (размер вознаграждения страхового брокера), порядок взаиморасчетов, включая порядок и сроки перечисления страховщику денежных средств, полученных страховым брокером для оплаты договора страхования (перестрахования) (если такая деятельность осуществляется страховым брокером).

В случае, если страховой брокер осуществляет посредническую деятельность в интересах страховщика, он обязан уведомить об этом страхователя и не вправе получать вознаграждение за оказанную услугу по одному договору страхования и от страховщика, и от страхователя.

Страховые брокеры вправе осуществлять иную связанную с оказанием услуг по страхованию и не запрещенную законом деятельность, за исключением деятельности страховщика, перестраховщика, страхового агента.

Страховой брокер не вправе оказывать услуги исключительно по обязательному страхованию.

Страховые брокеры, осуществляющие прием денежных средств от страхователей (перестрахователей) в счет оплаты договора страхования (перестрахования), зачисляют данные средства на специальный банковский счет для последующего перечисления страховщику в срок, не превышающий трех рабочих дней. Страховые брокеры не вправе осуществлять иные операции по данному счету.

Страховые брокеры, осуществляющие прием денежных средств от страхователей (перестрахователей) в счет оплаты договора страхования (перестрахования), должны обладать гарантией исполнения обязательств в форме банковской гарантии на сумму не менее трех миллионов рублей или наличия собственных средств в размере не менее трех миллионов рублей, размещенных в денежные средства.

7. Деятельность иностранных страховых брокеров на территории Российской Федерации не допускается, за исключением осуществления посреднической деятельности в качестве страхового брокера по перестрахованию и случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Страховой брокер обязан предоставлять страхователю по его требованию информацию о своих наименовании, месте нахождения, о лицензии на осуществление посреднической деятельности в качестве страхового брокера, перечне оказываемых услуг, страховщике, в интересах которого осуществляется страхование, наличии (с указанием доли) или об отсутствии участия в капитале страховщика (страховщиков), о видах и об условиях страхования, а также результаты анализа страховых услуг (подлежащих страхованию объектов, страховых рисков, страховых тарифов и иных условий страхования у различных страховщиков), подтверждающие, что предложение страхового брокера страхователю сформировано с учетом потребностей страхователя.

Страховой брокер предоставляет страховщику полученную от страхователя информацию о страховом риске, об объекте, о предмете страхования, о его потребности в страховании, а также иные информацию и документы, связанные с заключением и сопровождением договора страхования, исполнением своих обязанностей, в порядке и в объеме, которые установлены законодательством Российской Федерации и договором между страховщиком и страховым брокером.

9. Контроль за деятельностью страховых брокеров осуществляется органом страхового надзора в соответствии с требованиями настоящего Закона, а также страховщиком в части исполнения полномочий и обязанностей, предусмотренных договором между страховщиком и страховым брокером.

10. Страховые агенты и страховые брокеры обязаны разъяснять страхователям, застрахованным лицам, выгодоприобретателям, а также лицам, имеющим намерение заключить договор страхования, по их запросам положения, содержащиеся в правилах страхования, договоре страхования. Страховые агенты и страховые брокеры - юридические лица обязаны размещать информацию, предусмотренную [пунктами 5](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_300854/53ca108b05111f17badd0c1285b7c3a64cbb1d16/#dst460) и [8](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_300854/53ca108b05111f17badd0c1285b7c3a64cbb1d16/#dst470) настоящей статьи, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

11. Страховщики ведут реестры страховых агентов и страховых брокеров, с которыми у них заключены договоры об оказании услуг, связанных со страхованием. Сведения из реестра страховых агентов и страховых брокеров, позволяющие идентифицировать страхового агента или страхового брокера в качестве лица, с которым у страховщика заключен договор об оказании услуг, связанных со страхованием (фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование страхового агента, страхового брокера, номер удостоверения или договора), размещаются страховщиками на своих сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Полномочия по ведению реестра страховых агентов и страховых брокеров и размещению сведений из него в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" могут быть переданы страховщиком объединению страховщиков, о чем страховщик должен сообщить на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с указанием информации о таком объединении страховщиков.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

## Комментарий к статье 8 Закона РФ от 27.11.1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в РФ»: Страховые агенты и страховые брокеры

Приведенная статья дает определение (характеристику) важнейшим участникам страховых отношений. Следует отметить, что именно закон четко характеризует статус и сферу деятельности этих субъектов. ГК РФ (ст. 48) ограничивается характеристикой отдельных субъектов страхового дела, таких как страховщик, общества взаимного страхования.
**Страховые агенты** - это физические или юридические лица, представляющие интересы страховщика. Страховые агенты действуют исключительно от имени и по поручению страховщика в соответствии с предоставленными полномочиями. Они действуют на основании доверенности либо в качестве работников (физические лица), либо на основании договоров поручения в качестве поверенных юридических лиц. Страховые агенты могут заключать договоры страхования, а также совершать и иные действия от имени страховщика, например, собирать страховую премию, [выплачивать возмещение](http://www.strahyi.ru/material/osago-poryadok-strahovyh-vyplat), страховые суммы.

Страховой агент является ключевой фигурой механизма [продаж страховых услуг](http://www.strahyi.ru/). Он является основным посредником между страховщиком и страхователем. Несмотря на происшедшие изменения в страховом законодательстве статус страхового агента остается неизменным. На практике это, как правило, сотрудник страховой компании, который получает комиссионное вознаграждение за сбор страховых взносов и обслуживание страхователей на основании заключенного договора (контракта).

В настоящее время в связи с расширением спектра страховых услуг, предоставляемых клиентам, в том числе и юридическим лицам, требования к формированию агентской сети, профессиональному уровню этих участников страховых отношений в значительной степени повысились.

В соответствии с п. 1 ст. 8 Закона страховщик предоставляет агенту определенные полномочия. В современных условиях они не могут ограничиваться только продажей страховых полисов, а должны объективно распространяться на процесс исполнения самого договора, которое включает уплату страхователем рассроченных взносов, сокращение срока действия договора или уменьшение страховой суммы в соответствии с размером изначальных взносов, оказание помощи страхователю в оформлении документов при наступлении страхового случая, на основе которых определяется сумма ущерба (вреда) и страхового возмещения, обеспечивается своевременность выплат.

Комментируемая статья в качестве страховых агентов разрешает использовать юридические лица (коммерческие организации). На практике в данном качестве на российском страховом рынке выступают специализированные агентства, возглавляемые генеральными агентами. Основными задачами агентств являются поиск клиентов, заключение договоров страхования по новым, крупным и нетипичным рискам. Статус агентства определяется соответствующим контрактом, где оговариваются его права и обязанности. Контроль за агентами осуществляют штатные работники [страховых фирм](http://www.strahyi.ru/firm), результаты работы которых оплачиваются в виде гарантированного заработка и премиального вознаграждения, с учетом результатов прохождения договоров страхования. Отличительной чертой взаимоотношений между генеральными агентами и страховыми компаниями является партнерство, заключающееся в обоюдном интересе в увеличении получаемой страховой премии.

2. **Страховые брокеры** обладают несколько иным статусом, и Закон предъявляет к ним особые требования. Во-первых, в качестве страховых брокеров могут выступать юридические и физические лица, зарегистрированные в качестве предпринимателей; во-вторых, страховые брокеры могут действовать как по поручению страховщиков, так и страхователей.

Брокер призван предоставлять страхователю квалифицированные советы, выбирать наилучшие условия страхования на наиболее выгодных ставках премии. Он подготавливает договор страхования, выбирает для клиента страховую компанию с наиболее подходящими условиями (правилами) страхования. В обязанность брокера входит отбор страховщика с наиболее устойчивым финансовым положением, для чего он может потребовать от последнего определенный перечень сведений, как то: размеры уставного капитала, страховых резервов, объемы принятой страховщиком страховой ответственности и так далее.

Страховые брокеры действуют в качестве комиссионеров. Они могут выполнять от своего имени любые поручения страховщика, но не могут заключать от своего имени, но в интересах и по поручению страховщика договоры страхования, так как при этом брокер становится должником в страховом обязательстве (п. 2 ст. 990 ГК), а принимать на себя ответственность по страховому обязательству имеет право только страховщик, получивший соответствующую лицензию.

Страховой брокер обязан зарегистрироваться в установленном порядке для ведения предпринимательской деятельности.

Право гражданина на занятие предпринимательской деятельностью подтверждается его регистрацией в качестве индивидуального предпринимателя (п. 1 ст. 23 ГК РФ) и предъявлением соответствующего свидетельства (или иного документа) о регистрации.

Коммерческая организация ведет предпринимательскую деятельность в силу самой цели своего создания (п. 1 ст. 50 ГК РФ), и поэтому регистрация такой организации в качестве юридического лица одновременно является регистрацией для ведения предпринимательской деятельности. Подтверждением факта регистрации является свидетельство (или иной документ) о регистрации.

Некоммерческая организация вправе вести предпринимательскую деятельность только для достижения своих уставных целей (п. 3 ст. 50 ГК РФ) ее право на данную деятельность должно быть зафиксировано в уставе (п. 2 ст. 52 ГК РФ). Следовательно, подтверждением факта регистрации некоммерческой организации для ведения предпринимательской деятельности служат свидетельство (или иной документ) о ее регистрации в качестве юридического лица и устав, в котором зафиксировано право этой организации вести соответствующую деятельность.

Право на осуществление брокерской деятельности в сфере страхового дела предоставляется только по получении лицензии (п. 1 ст. 32 Закона). В свою очередь, для получения лицензии в орган страхового надзора брокер должен представить определенный перечень документов (п. 5 ст. 32 Закона).

Отечественная практика позволяет выделить как позитивные с точки зрения страховщиков, так и негативные стороны деятельности страховых брокеров. В частности, к преимуществам использования брокерских услуг можно отнести: отсутствие затрат по развитию внешней службы; отсутствие у брокера права на получение денежной компенсации по прекращению договора о посредничестве; высокий уровень профессиональной подготовки; возможность заключения крупных договоров страхования. Неблагоприятными для страховщика являются следующие моменты: отсутствие контактов со страхователем; достаточно высокий процент расторжения договоров страхования; преимущественное стремление брокеров к получению комиссионных, зависящих от величины и своевременности уплаты страховых премий по договорам, заключенным с их помощью; отстаивание интересов страхователя.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

**Страховые брокеры. Плюсы и минусы**

**Современный страховой рынок представляют четыре основных группы: страхователи, страховые компании, страховые агенты и страховые брокеры.**

Страховой брокер осуществляет посредническую деятельность между страховой компанией и страхователем. Он должен иметь лицензию, выданную Федеральной Службой Страхового Надзора и быть зарегистрированным в качестве предпринимателя.

Иными словами, страховой брокер – это своего рода мини-фирма (со своим штатом, отделами, расчетным счетом), которая продает полисы различных видов страхования сразу от нескольких (количество зависит от «солидности» организации) страховых компаний. Крупные брокеры могут одновременно сотрудничать с десятками страховщиков. Это их основное отличие от страховых агентов, которые, как правило, работают в одной компании, реже в двух-трех.

Прибыль брокера, как и зарплата страхового агента, заложена в стоимость каждого полиса, тогда как при страховании в офисе СК она остается на ее внутренние расходы. При этом брокер не имеет права продать полис конкретной компании дороже, чем он стоит в этой же компании.

**Кому выгодно покупать полис у брокера**

Пользоваться услугами страховых брокеров выгодно жителям крупных городов. Чтобы подобрать для себя наилучший вариант, особенно, если страховка дорогостоящая (КАСКО, дом, жизнь, бизнес и пр.), клиенту неизбежно придется обойти несколько страховых компаний. Это отнимет массу сил и времени. Гораздо проще и удобнее обратиться в крупную брокерскую контору, где за одно посещение можно будет узнать информацию по нескольким компаниям:

* [произвести расчёт стоимости полиса](https://www.inguru.ru/kalkulyator_kasko);
* подробно обсудить условия страхования;
* получить информацию о скидках и акциях, действующих на данный момент времени;
* узнать о состоянии дел в каждой интересующей СК, качестве производимых выплат, перспективах и пр.

После чего останется только сделать выбор и заключить договор.

**Плюсы страхования через брокера**

* Солидная брокерская фирма имеет высокопрофессиональный штат сотрудников, которые досконально разбираются в [правилах и условиях страхования](https://www.inguru.ru/strahovanie_pravila) компаний-партнёров, знают все нюансы и «подводные камни». Они компетентно помогут сориентироваться в многообразии предложений и выбрать именно того страховщика, чья программа устраивает клиента по всем параметрам.
* Надежный брокер с большой клиентской базой имеет серьезное влияние на страховщиков и способен защищать интересы своих клиентов в спорных ситуациях, т.е. сопровождать их с момента заключения сделки вплоть до окончательной выплаты страхового возмещения и даже оказывать юридическую поддержку в случае судебного разбирательства.
* Страховой брокер при оформлении полиса может предоставить существенную скидку за счет своего комиссионного вознаграждения.

Но, к сожалению, хороших страховых брокеров, которые дорожат своей репутацией и независимы от страховщиков, пока ещё крайне мало. Большинство подобных посредников нацелено исключительно на получение максимальной прибыли.

**Минусы страхования через брокера**

* Найти качественного брокера довольно сложно. В настоящее время существует огромное количество страховых агентств, громко именующих себя «страховыми брокерами». При этом они не имеют лицензии ФССН на этот вид деятельности, а попросту являются партнерами (на основе различного рода договоров и соглашений) нескольких страховых компаний. Как правило, подобные псевдоброкерские фирмы организовывают предприимчивые страховые агенты, зарегистрированные, как юридические лица.
* Впрочем, наличие лицензии также ничего не гарантирует: брокеры появляются и исчезают со страхового рынка еще быстрее, чем страховые компании.
* Отсюда – большая вероятность попасть в руки мошенников, которых на рынке посредников множество.
* Типичный брокер лоббирует интересы той страховой компании, которая предлагает ему максимальный процент от стоимости страховки. При этом он даже готов предложить значительную скидку за счет этой своей весьма «приличной» комиссии. Но клиент, в результате, может очень сильно проиграть, так как зачастую слишком большое вознаграждение посредникам платят те страховщики, которые уже «созрели» для банкротства и пытаются продержаться «на плаву» любым способом.
* Некомпетентный брокер может оказаться не в курсе акций и скидок, действующих на текущий момент в компании.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

**Технология брокерских продаж**

**Н.П. Николенко,** к.э.н., доцент

**Страховая компания как система**

Страховая компания, безусловно, является сложной системой. Если рассматривать организацию с функциональной точки зрения, то мы можем выделить в ней продажи, производство и обеспечение. У страховой компании также существует своя система продаж (**фронт-офис**), страховое производство, включающее в себя разработку страхового продукта, андеррайтинг и урегулирование убытков (**мидл-офис**), а также финансовое, информационно-технологическое, материально-техническое обеспечение и персонал (**бэк-офис**).

Отличие страховой деятельности от других видов бизнеса заключено именно в мидл-офисе. Фронт-офис любой компании выполняет функции продаж, и отличие той или иной компании заключается только в форме и типе продаваемого продукта, а также используемых каналах продаж. Бэк-офис страховой компании также существенно не отличается от аналогичных структур организаций других видов деятельности. Бэк-офис банка, торговой, страховой и любой другой компании включает в себя персонал, финансы, информационные технологии и бизнес-администрирование. Это общие черты, характерные для любого вида бизнеса и любых компаний. А вот функциями мидл-офиса страховой компании являются реализация операционных бизнес-процессов, а еще точнее, функций операционного обслуживания страхового бизнеса: андеррайтинга, перестрахования, урегулирования убытков, которые характерны только для страховой компании.

**Технология работы с брокерами**

В самом общем виде технология работы с брокерами предполагает следующий алгоритм (рис. 1).



Рис. 1. Технология страховой компании по работе с брокерами

Рассмотрим более подробно составляющие этой технологии продаж.

Первым шагом на пути создания и реализации технологии является определение модели организации данной технологии. Таких моделей может быть две: децентрализованная и централизованная.

**Децентрализованная** модель в большинстве своем характерна для страховых компаний, построенных по продуктовому или видовому принципу (см. рис. 2).



Рис. 2. Децентрализованная модель работы с брокерами

В такой модели продающие подразделения по виду самостоятельно работают с отдельными брокерами. Специального подразделения, обслуживающего брокера «под ключ» в такой компании нет. Как правило, такая модель характерна для мелких и средних страховых компаний или компаний, находящихся на начальной стадии своего развития, где брокер рассматривается как вспомогательный канал продаж. Безусловно, такая модель носит достаточно стихийный характер и имеет ряд существенных **недостатков**, к которым следует отнести следующие.

Во-первых, в компании зачастую отсутствует единая база данных по брокерам.

Во-вторых, отсутствуют стандарты и правила по работе с брокерами.

В-третьих, по разным видам страхования брокер обращается в разные продающие подразделения компании и работает с разными людьми, что создает ему определенные неудобства в работе и затрудняет быстроту работы с клиентом.

В-четвертых, помимо продающих структур брокеру приходится обращаться к андеррайтерам, урегулировщикам, в бухгалтерию и другие подразделения, что не способствует его лояльности к компании и эффективности его работы.

В-пятых, в компании отсутствует единое подразделение, которое заинтересовано в развитии брокеров.

Осознание этих явных минусов в работе с брокерами приводит к простой мысли: время разрозненного и несистемного обслуживания брокеров прошло, нужна централизация усилий страховой компании по работе с брокерами. **Централизованная** модель по работе с брокерами (рис. 3) предполагает, в первую очередь, создание в компании «брокерского» подразделения, ответственного за реализацию всех функций по работе с ними.



Рис. 3. Централизованная модель по работе с брокерами

Отдел брокерских продаж является составной частью фронт-офиса компании и входит в состав дирекции посреднических продаж, имеет план продаж, а также бюджет доходов и расходов, утверждаемых ежегодно. Ключевыми показателями работы этого отдела являются: финансовый результат и объемы продаж. Поскольку отдел отвечает не только за процесс обслуживания посредников, а за конкретные измеряемые финансовые показатели, то такое подразделение финансово заинтересовано в развитии брокеров и организации их качественного обслуживания, а также их клиентов. Отдел брокерских продаж решает все проблемы брокеров в компании и работает с другими подразделениями, добиваясь качественного и быстрого обслуживания брокеров. Для этого сотрудники отдела должны быть не только компетентны в вопросах страхования, они должны уметь выстраивать эффективные коммуникации и с брокерами, и с персоналом мидл-офиса и бэк-офиса страховой компании для оперативного решения возникающих вопросов.

Определившись с моделью организации по работе с брокерами, давайте теперь более подробно **рассмотрим технологию брокерских продаж**, отображенную на рис. 1.

Итак, начальным этапом в работе с брокерами является **создание базы данных по брокерам** и привлечение брокеров. Основными мероприятиями по привлечению брокеров могут быть следующие:

* рассылка персонализированных писем с приглашением посетить компанию и ознакомиться с ее услугами и системой обслуживания;
* день открытых дверей компании;
* поиск брокеров во всех доступных источниках информации;
* участие в конференциях и семинарах с брокерами;
* круглый стол вопросов и ответов;
* сотрудничество с ассоциациями брокеров;
* неформальные вечера с брокерами.

На основании доступных источников в компании создается база данных по брокерам, которая содержит в себе данные по бизнесу брокеров, дате образования, имеющейся лицензии, контактных лицах и т.д.

Вторым шагом в реализации технологии брокерских продаж является **оформление посреднических отношений с брокером**. Этот шаг подразумевает:

* подготовку проектов совместного бизнеса, бизнес-планов, договоров;
* подготовку и согласование брокерских договоров;
* дополнение, перезаключение и пролонгация брокерских договоров, предоставление брокерам материалов, связанных с переименованием, заменой лицензий.

Важное место в работе с брокерами является **обеспечение их необходимыми материалами для работы**: выдача полисов, бланков компании, рассылка информации об изменениях тарифов и условиях страхования, снабжение рекламными материалами, проведение первичного продуктового обучения.

Основным видом деятельности брокеров является продажа, поэтому важнейшей составляющей брокерской технологии является **поддержка продаж брокером**, которая включает в себя:

* организацию обучения сотрудников брокерских компаний;
* рассылку информационных материалов по продуктам компании;
* консультирование брокеров по видам страхования, работа над ошибками;
* прием заявок на страхование, осуществление связи брокеров с андеррайтерами;
* взаимодействие с бэк-офисом по вопросам подготовки договоров страхования и внесение в них изменений;
* подготовку документов на тендеры, в которых участвует брокер.

Очень хорошей формой сотрудничества, например, является обучение сотрудников брокерских компаний. Зачастую ведь брокеры не имеют центров обучения персонала. Поэтому страховая компания приглашает сотрудников брокеров на свои внутрикорпоративные мероприятия по продуктовому обучению.

Главным же на этом этапе сотрудничества является быстрое и качественное обслуживание брокеров в процессе подготовки и заключения договоров страхования. Мероприятиями, которые обеспечивают такое обслуживание являются: подготовка тарификаторов по типовым договорам страхования, обеспечение брокеров автоматизированными рабочими местами, быстрая оценка риска, котировка тарифов и подготовка документов по нетиповым договорам, которые в корпоративном страховании составляют большинство. В нашей практике частыми являются случаи, когда представители компании, в том числе топ-менеджмент, выезжают на переговоры с клиентом вместе с брокером, чтобы оказать ему необходимую поддержку.

Важное место в технологии работы с брокером занимает **послепродажное обслуживание клиентов.**

Во-первых, здесь самое главное, чтобы клиент и брокер не был «брошен на произвол судьбы» при урегулировании убытков. Отдел по работе с брокерами активно участвует в этом процессе, выстраивая правильные коммуникации брокеров и их клиентов с подразделением по урегулированию убытков.

Во-вторых, страховая компания может привлекать брокеров к реализации отдельных бизнес-процессов урегулирования убытков: от сбора документов по выплатному делу до наделения брокера функциями страховых выплат по определенным лимитам. Все здесь зависит от объема бизнеса и уровня доверия между брокером и страховой компанией. Когда мы говорим об интеграции определенных бизнес-процессов брокера и страховой компании, то понимаем, что такая форма сотрудничества является более долговременной и «привязывает» брокера к определенному страховщику.

Следующим шагом в реализации брокерской технологии продаж является **прием полисов и работ у брокера**. Эта работа включает в себя:

* приемку полисов у брокеров, составление реестров;
* прием документов на внесение изменений в договоры страхования;
* организацию внутреннего документооборота;
* работу над ошибками по заполнению полисов;
* проверку актов приемки-сдачи выполненных работ;
* работу над ошибками с актами;
* оформление документов на выплату вознаграждения;
* составление статистической отчетности.

Важнейшим моментом в реализации брокерской технологии продаж является **привлечение брокеров к корпоративной культуре компании**. Такая работа очень важна, так как создает у брокеров чувство душевного комфорта и социальной принадлежности к компании. А без комфортных условий в компании вряд ли удастся выстроить высокоэффективную систему взаимоотношений с брокером. Что нужно делать в компании для создания такого комфорта для брокеров?

Во-первых, нужно быть привлекательной компанией для страховых посредников. Признаки привлекательности страховой компании для брокеров показаны на рис. 4.



Рис. 4. Признаки привлекательности страховой компании для брокеров

Во-вторых, должна быть создана система приобщения брокеров к корпоративной культуре. Основными мероприятиями такой системы могут быть:

● конкурсы на звание лучшего брокера по различным номинациям;

● награждение победителей конкурса;

● обеспечение брокеров корпоративной символикой;

● создание «брокерской страницы» на сайте компании;

● участие брокеров в корпоративных вечерах компании;

● проведение корпоративных вечеров с брокерами.

Однако самое главное в этой работе заключается в том, какой персонал обслуживает брокеров в отделе по работе с брокерами и насколько компания любит брокеров.

Никакими значками, вымпелами и подарками нельзя заменить чуткое и отзывчивое отношение к брокерам и решение их проблем.

Вся описанная выше технология должна быть «задокументирована» в виде нормативной базы компании по работе с брокерами для того, чтобы такую технологию работы могли успешно применять и региональные подразделения компании. Основными документами такой базы могут быть:

1. Методические рекомендации по работе с брокерами.

2. Типовые формы договоров с брокерами.

3. Положение о порядке расчета и выплаты комиссионного вознаграждения.

4. Регламент взаимодействия брокеров и страховой компании.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

**Профессиональные страховые брокеры – главный инструмент преодоления диспропорций и обеспечения сбалансированного развития отечественной системы страхования**

[Лайков Алексей Юрьевич](http://www.insur-info.ru/experts/20/)

*Риск-менеджер*

Российская система страхования может органически развиваться только в меру развития профессиональной брокерской деятельности. То, что доля страховых брокеров в генерировании доходов от страховой деятельности в современной России незначительна, говорит не о непрофессионализме российских страховых брокеров. Этот факт свидетельствует о нездоровом состоянии самой системы страхования, в которой нормальные страховые отношения, персонификацией которых как раз и являются страховые брокеры, нередко подменяются квазирыночными суррогатами административного давления. Однако страховой квазирынок в России достиг пределов своей «экспансии», он уже становится опасным для общественной стабильности, для общества в целом. Очень важно вовремя это понять и внести необходимы корректировки.

В сфере коммерческого страхования необходимо добиться того, чтобы страховые брокеры исполняли роль главного «оптимизатора» отношений между страхователями (перестрахователями) и страховщиками (перестраховщиками).

Эта роль реализуется путём профессиональной работы страхового брокера по достижению удовлетворяющего стороны страховой сделки баланса их интересов. При этом основой для достижения баланса интересов страхователя и страховщика является программа страхования, разработанная именно страховым брокером с учётом потребностей страхователя (перестрахователя) и возможностей страховщика (перестраховщика). Таким образом, в основе оптимизации отношений между основными сторонами страховой сделки должна лежать инициатива, профессионализм и креативность именно страхового брокера.

Важно понимать, что такая «оптимизация» равнозначна превращению потенциальной страховой сделки в реальность, т.к. без достижения баланса интересов сделка либо не состоится, либо будет неустойчивой во времени и не будет возобновлена в дальнейшем. А ведь устойчивость системы страхования в целом определяется долей возобновляемых сделок.

Отсюда понятно, что в соответствии с такой ролью определяется особое место страхового брокера в системе отношений российского страхования. Это не страховой аналог торгового посредника, якобы «паразитирующего» на чужих бизнес-отношениях и финансовых потоках, а тот, кто создаёт эти отношения и потоки, делая в принципе возможными страховые сделки и обеспечивая их устойчивость и совершенствование при дальнейших возобновлениях. Именно так в реальности и может происходить здоровое и сбалансированное развитие системы страхования.

В общем виде алгоритм работы профессионального страхового брокера должен быть следующим:

1. Разработка программы страховой (перестраховочной) защиты для потенциального потребителя страховых (перестраховочных) услуг.

2. Согласование этой программы с потребителем.

3. Подбор потенциальных поставщиков страховых (перестраховочных) услуг в соответствии с программой, согласованной ранее с потребителем, т.е. осуществление выбора поставщика под уже разработанную в своей основе программу страхования (перестрахования).

4. Анализ замечаний и предложений потенциального поставщика услуг по предложенной программе.

5. Исключение тех из них, которые являются несоответствующими потребностям потребителя, выбор тех, которые могут быть основой для достижения компромисса с потребителем с учётом интересов поставщика.

6. Согласование условий реализации программы страховой (перестраховочной) защиты с потребителем.

7. Доработка условий реализации программы страховой (перестраховочной) защиты на основе достигнутого компромисса между потребителем и поставщиком.

8. Оформление программы страховой (перестраховочной) защиты в систему договоров и иной правовой документации.

9. Управление реализацией программы страховой (перестраховочной) защиты, включая управление убытками.

10. Возобновление программы страховой (перестраховочной) защиты на новый период.

При этом под профессиональными страховыми брокерами следует понимать не тех, кто имеет соответствующую лицензию и номинально считается брокером, а тех, кто способен профессионально, на высоком уровне, исполнять определённую выше роль и действовать в соответствии с приведённым здесь алгоритмом.

Кроме того, российский брокер-профессионал должен соответствовать высоким моральным критериям, которые предъявляет к своим членам Ассоциация профессиональных страховых брокеров: весьма важно, чтобы в современной российской системе страхования, которая изрядно заражена «крысиной» и мародёрской бизнес-этикой и соответствующим ей целеполаганием в бизнесе, именно профессиональные брокеры были исключением.

Именно комплексу обозначенных выше профессиональных и этических критериев, а не оценкам далёких от реальности страховой брокерской деятельности экспертов и экспертных агентств, должны соответствовать российские страховые брокеры для того, чтобы считаться полноценными брокерами.

Представляется, что на первом этапе изменения системы страховых отношений необходимо, прежде всего, усилить рыночные позиции того большинства потребителей страховых услуг, которое не обладает весомым административным ресурсом на нашем страховом квазирынке. С этой целью в системе страхования следует в приоритетном порядке развивать механизмы, способствующие повышению профессионального уровня реализации их интересов в процессе формирования, организации и осуществления страховой защиты.

Следует подчеркнуть, что усиления требуют позиции страхователей не в ситуации, когда их интересы уже ущемлены поставщиком страховых услуг при урегулировании страхового события – этим, часто уже постфактум, занимаются надзорные органы и суды, а именно в процессе подготовки, заключения и текущего исполнения договоров страхования. То есть в процессе подготовки и реализации страховой сделки до наступления события, имеющего признаки страхового.

Именно такая практика, а не только и не столько миллионные штрафы и т.п., будет способствовать реальному оздоровлению страховых отношений в нашей стране.

Однако страховые брокеры не должны замыкаться на обеспечении реализации интересов только страхователей. Их ролью в системе страховых отношений должно быть обеспечение оптимального баланса интересов страхователей (перестрахователей) и страховщиков (перестраховщиков).

Поэтому другой, не менее важной, функцией страховых брокеров должно быть одновременное обеспечение заинтересованности страховщика (перестраховщика) в участии в страховой сделке. Происходит это путём кропотливой работы брокера с обеими сторонами сделки по её оптимизации, которая достигается через достижение разумных компромиссов между страхователем (перестрахователем) и страховщиком (перестраховщиком) буквально по каждому значимому пункту программы страховой (перестраховочной) защиты и оформляющей эту программу правовой документации.

Для решения этой задачи необходимо всемерное стимулирование государством деятельности профессиональных независимых риск менеджеров (страховых и перестраховочных брокеров).

Для этого нужно, прежде всего, понимание того, что профессиональные страховые брокеры не являются ни «каналом продаж», ни «инфраструктурой» доведения до потребителей разработанных страховщиками так называемых «страховых продуктов».

С инфраструктурной функцией реализации «продуктов» и интересов страховщиков вполне сносно справляются сегодня в России страховые агенты, действующие под контролем поставщиков страховых услуг.

Профессиональные страховые брокеры не являются и «младшими братьями» страховщиков (перестраховщиков). Это весьма распространённое в отечественной системе страхования ошибочное представление вытекает из безграмотного понимания страховых брокеров как одного из «каналов продаж» «продукции» страховщиков (перестраховщиков). На самом деле страховые брокеры только тогда фактически являются страховыми брокерами, когда они на основе своих профессиональных знаний и умений сами создают программу защиты от рисков для потребителей страховых (перестраховочных) услуг и подбирают под эту программу страховщиков (перестраховщиков).

Иными словами, профессиональные страховые брокеры реализуют в страховых отношениях процесс, прямо противоположный «продаже» или «дистрибуции» страховых/ перестраховочных «продуктов», изобретаемых страховщиками/ перестраховщиками, которые сами нередко путают страхование и перестрахование с торговлей, соответственно, полисами или «ёмкостями».

Таким образом, страховые брокеры – это не инструмент в руках «старших братьев»-страховщиков/ перестраховщиков, а самая настоящая элитная группа отечественной системы страхования. Причём группа, сохраняющая свою элитность, даже в современных условиях всё омертвляющего страхового квазирынка, крайне неблагоприятных для осуществления профессиональной страховой деятельности.

Для оздоровления и развития отечественной системы коммерческого страхования только активности страховщиков и их агентов недостаточно, необходима сбалансированность в страховых отношениях, которую могут обеспечить только брокеры. Другого такого механизма, кроме брокерского, просто не существует.

В таком качестве профессиональные страховые брокеры могут стать ключевым звеном российской системы страхования и основным двигателем её здорового развития.

Страховой брокер должен обладать способностями и возможностями для формирования индивидуальной программы защиты от рисков для своего клиента и обеспечить заинтересованность страховщиков (перестраховщиков) в участии в ней и в её дальнейшем возобновлении.

В настоящее время создание возможностей, требуемых для реализации страховыми брокерами их ключевой роли в деле восстановления и дальнейшего развития нормальных страховых отношений в российской системе страхования, зависит, прежде всего, от государства, от органов госуправления страхованием.

Разработка индивидуальных программ страховой и перестраховочной защиты и обеспечение на основе этих программ баланса интересов основных участников страховых отношений – весьма трудоёмкий, даже уникальный в каждом случае, процесс, связанный со значительными издержками. Это делает особенно актуальной тему недопущения роста административного давления на российских страховых брокеров. Издержки, вызванные нарастающими регуляторными требованиями органов госуправления, – это прямой вычет из возможностей страховых брокеров по оздоровлению и развитию отечественного страхования.

Со своей стороны профессиональное брокерское сообщество в течение ряда лет вырабатывало предложения по совершенствованию страховой брокерской деятельности и отечественного страхования в целом.

Эти системные предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Российской федерации, нацеленные на совершенствование деятельности страховых (перестраховочных) брокеров как основного звена и движущей силы здорового развития страховых отношений направлены Ассоциацией профессиональных страховых брокеров в соответствующие органы государственной власти.

*26 января 2016 г.*