

Вера Гезердава

*Заместитель генерального директора
по управлению продажами
Страхового Дома ВСК*

МОЖЕТ ЛИ СТРАХОВОЙ АГЕНТ БЫТЬ СТАНДАРТНЫМ?



Страховые компании уделяют много времени и сил подготовке страховых агентов в соответствии со своей спецификой и продуктовой линейкой. Возможно и нужно ли стандартизировать деятельность агентов и усилить регулирование их деятельности на законодательном уровне? Об этом наш разговор с Верой Гезердава, заместителем генерального директора по управлению продажами Страхового Дома ВСК.

Современные страховые технологии:
Считаете ли Вы необходимым совершенствовать регулирование деятельности страховых агентов? Если да — в каком направлении?

Вера Гезердава: На мой взгляд, в текущих реалиях рынка нет срочной необходи-

мости дополнительного регулирования деятельности страховых агентов.

Сегодня в силу требований Стандартов ВСС, утвержденных ЦБ РФ, страховые организации не только самостоятельно обеспечивают проведение соответствующего инструктажа или обучения страховых агентов и устанавливают требования

к уровню образования и их профессиональной подготовки, но и осуществляют контроль за деятельностью страховых агентов путем проведения проверок их деятельности и предоставляемой ими отчетности в рамках исполнения агентского договора.

Из законодательно регулируемых общих вопросов агентской деятельности можно назвать пробелом невозможность работать по агентским договорам самозанятым гражданам. В США и Евросоюзе страховой агент-самозанятый — широко распространенная практика, создающая новые рабочие места и развивающая страховой рынок в части физических лиц и домохозяйств.

Дискуссионным остается вопрос о взаимодействии страховщиков со страховыми агентами, не имеющими своего сайта, планируемыми осуществлять от имени компании оформление страховых полисов обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств. Продвижение в этом вопросе, формирование позиции госорганов дало бы возможность свободного использования страхователями востребованных услуг страховых агентов — субъектов малого бизнеса при оформлении электронных полисов.

ССТ: Какие сложности бывают у страховой компании при взаимодействии со страховыми агентами и какие могут быть пути их разрешения?

В. Г.: Можно выделить такую область взаимодействия со страховыми агентами, где есть сложности, как переход отдельных видов страхования в удаленный режим.

В условиях пандемии коронавируса многие люди вынуждены оставаться в изоляции. Вопросы оформления полисов и взаиморасчетов многие страховщики перевели в дистанционный режим, но систему осмотров перевели в мобильные осмотры и самоосмотры не все компании и не по всем видам страхования. Если

мобильный самоосмотр транспортных средств уже воспринимается как сегодняшний день, то осмотр загородной недвижимости с геолокацией еще в начальной стадии развития.

ССТ: Необходимо ли, на Ваш взгляд, создание единого информационного ресурса, содержащего актуальные сведения о действующих страховых агентах?

В. Г.: В первую очередь, нужно понимать цель единого ресурса. Чтобы клиент мог получить подтверждение, что агент имеет договор с организацией, сегодня в силу «Закона об организации страхового дела» и «Базового стандарта совершения страховых операций на финансовом рынке», утвержденных ЦБ РФ, каждый страховщик на своем сайте размещает Реестр агентов и брокеров. Кроме того, есть простая возможность — предъявить клиенту агентский договор.

Размещение на едином информационном ресурсе информации об агентских договорах, как нам кажется, сократит свободу действий для некоторых агентов. Несмотря на то, что страховое законодательство не ограничивает страховых агентов во взаимодействии со страховыми организациями, вопрос наличия агентских договоров со многими страховщиками для части агентов является очень деликатным, даже несмотря на то, что выводы о сотрудничестве агента с той или иной страховой компанией можно сделать исходя из обзора сайтов страховщиков.

Если информация будет касаться направлений деятельности, то есть видов страхования, направленности на работу с физлицами или организациями, то возникнет вопрос актуализации информации, а также некоторой конкуренции, что само по себе неплохо, но только не с использованием государственных ресурсов. Скорее всего, возникнет тенденция к расширению описания своих возможностей, т. к. площадка может быть расценена агентами как возможность для саморекламы.



ССТ: Необходимо ли наличие квалификационных требований для осуществления деятельности в качестве страхового агента?

В. Г.: Как известно, квалификационные требования делятся на три группы: к уровню профессионального образования, к стажу и требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения функций.

Первая группа требований явно неприемлема, поскольку профессиональное образование в области страхования получило массовое развитие не так давно. Действующие страховые агенты в своем большинстве не имеют базового образования по страховому делу, но являются серьезными профессионалами в силу своего опыта.

Вторая группа требований невозможна до начала деятельности. Ну а наличие специальных знаний у страховых агентов уже предусмотрено действующими Стандартами ВСС: «Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке» и «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых

членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации».

Каждая страховая организация сегодня самостоятельно обеспечивает обучение своих агентов с учетом особенностей своей продуктовой линейки. Поскольку добровольные виды страхования составляют в общем количестве страховых продуктов абсолютное большинство, обучение внутри страховой организации обеспечивает владение знаниями по конкретным продуктам.

Единые требования к квалификации в части знаний и навыков могут привести, во-первых, к необходимости выстраивать систему независимой оценки, а возможно, и обучения агентов вне страховых организаций. Это потребует новых ресурсов и может стать предметом сомнительной конкуренции между крупными и средними компаниями. Во-вторых, каждому страховщику в любом случае потребуются доучивать агентов в соответствии с особенностями своей продуктовой линейки. Таким образом, работа по обучению страховых агентов будет состоять из двух обязательных этапов — внешнее обязательное обучение, а затем внутреннее в соответствии с требованиями каждого страховщика.

ЭТАПЫ ОБУЧЕНИЯ АГЕНТОВ В СТРАХОВОМ ДОМЕ ВСК

Индивидуальная адаптационная встреча для изучения стандартов деятельности агента.

Обязательное очное адаптационное обучение — в зависимости от объема знаний агент может пройти или обучение с нуля, или компактный курс по продуктовым линейкам страхования имущества физических лиц, каско и личному страхованию.

Дополнительное обучение — направлено на получение специфических знаний в области накопительного и инвестиционного страхования жизни, страхования предприятий и уникальных рисков, на развитие компетенций агента в области технологий продаж. Отдельное внимание — личностному росту.

ССТ: Но ведь речь идет об ответственности агента...

В. Г.: Деятельность страхового агента заключается, в основном, в привлечении клиентов, то есть в донесении до каждого клиента идеи страхования, подчас формировании потребности. Довольно часто сам агент не оформляет полностью договор страхования со всеми его нюансами — по многим видам страхования оценку риска, осмотр и определение условий страхования остается за андеррайтерами страховщика. Граница между уровнем необходимых знаний по условиям страхования и достаточными действиями агента для привлечения клиента лежит в определенных лимитах ответственности агента, определяемых каждой страховой организацией самостоятельно.

Поэтому единые квалификационные требования, если такие будут создаваться, скорее всего, будут ограничены областью общетеоретических страховых знаний, необходимых для привлечения к страхованию, и законами об обязательном страховании. А ради такого объема знаний вряд ли нужна новая структура на рынке.

ССТ: Как ваша компания организует обучение страховых агентов?

В. Г.: Форматы учебных мероприятий для агентов в САО «ВСК» разнообразны. Это и удобные дистанционные курсы — обычные и интерактивные, и вебинары, которые ведут лучшие тренеры компании на площадке Вебинар.ру. Очень насыщенно и интересно проходят дистанционные «Часы с экспертами», где каждый агент может задавать вопросы и получать ответы от носителей экспертизы по вопросам от андеррайтинга до урегулирования претензий.

Сейчас основной акцент в обучении мы делаем на онлайн-ресурсы. Мы проводим очные дистанционные мероприятия постоянно — три раза в неделю, дважды каждое, чтобы агенты из Сахалина и Калининграда могли выбирать удобное для себя время общения с экспертами из Москвы и Санкт-Петербурга.

Когда закончится тяжелое время пандемии и изоляции, мы вернемся к практике очного выездного сессионного обучения агентов в крупных городах.