

Дубина М. В., к.е.н.,
Лисенко І. В., к.е.н.,
Тунік М. В., аспірантка
*Навчально-науковий інститут економіки
Чернігівського національного технологічного університету
(м. Чернігів, Україна)*

РОЛЬ СТРАХОВИХ ПОСЕРЕДНИКІВ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЗРОСТАННЯ ДОВІРИ КЛІЄНТІВ ДО ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИКІВ

Розвиток страхового ринку в країні є важливою передумовою створення конкурентоспроможної економіки. Страхові компанії, враховуючи специфіку їх діяльності, можуть продукувати довгострокові інвестиційні ресурси для розвитку національного господарства. У багатьох розвинутих країнах страховики поряд з банківськими установами виступають основними інституційними інвесторами розвитку держав. Тому завжди є актуальними питання визначення теоретичних, методичних засад функціонування національного страхового ринку, важливою складовою якого є ефективність діяльності не лише страхових компаній, але і страхових посередників, що займають помітне місце у активізації розвитку страхування в країні.

Інститут страхового посередництва в провідних країнах позитивно впливає на ринок праці, зокрема на появу більшої кількості робочих місць (штатних та позаштатних), сприяє зростанню рівня зайнятості населення. В різних країнах у сфері страхування працює до 1-1,5% населення, включаючи незалежних агентів, сумісників та учасників мереж багаторівневого маркетингу [3, с. 20].

Страховий посередник – особа, яка надає страхові послуги та внесена до відповідного реєстру у порядку, встановленому законом, і здійснює свою діяльність на страховому ринку з метою отримання прибутку та задоволення потреб суб'єктів цього ринку в певних послугах. Страхове посередництво – професійна діяльність страхових посередників на страховому ринку.

Дійсно страхові посередники займають важливу роль у розвитку страхового ринку будь-якої країни. В Україні на сучасний момент склалася ситуація, за якої більшість страхових послуг реалізується через відділення та представництва самих страховиків, тобто за допомогою прямих методів продажу. Проте, така ситуація не притаманна розвинутих країнам, де провідну роль у продажу страхових послуг відіграють страхові посередники. Важливо усвідомлювати, що клієнти, особливо фізичні особи, не завжди ідентифікують різницю між страховими посередниками та страховими компаніями, і часто ототожнюють їх. Саме така ситуація вимагає формування належного державного регулювання та контролю зі сторони самих страховиків для організації ефективної роботи посередників на страховому ринку. Оскільки, посередники, які не професійно виконують свої обов'язки по відношенню до клієнтів страхових компаній, як правило, можуть підірвати довіру клієнтів до страхування взагалі, що негативно впливає на відношення юридичних та фізичних осіб до діяльності страхових компаній та на розвиток відповідного ринку загалом.

Оскільки і страхові агенти, і страхові брокери безпосередньо взаємодіють з клієнтами страхових компаній, то вони фактично формують відношення їх до страхової діяльності та спроможні створювати страхову культуру у суспільстві, що є важливою складовою розвитку страхового ринку України, враховуючи незначний рівень зацікавленості фізичних та юридичних осіб у страхуванні. Саме, страхові

посередники при якісному виконання своїх функцій створюють позитивний імідж страховому ринку і поглиблюють розуміння важливості та необхідності здійснення страхування для компенсацій збитків у разі настання негативних подій у майбутньому. Однак, враховуючи важливу роль страхових посередників у формуванні цивілізованого страхового ринку в Україні, на сьогодні важливим аспектом забезпечення їх функціонування є формування адекватної сучасним реаліям державної моделі регулювання розвитку зазначених посередників з визначенням основних вимог до їх діяльності. Така державна політика повинна базуватися на принципах унеможливлення реалізації страховими посередниками явищ недобросовісної конкуренції, обману своїх клієнтів, непрофесійних відносин із страховими компаніями тощо. Оскільки, зазначені установи дійсно відіграють провідну роль у формуванні довіри клієнтів до страховиків, то їх діяльність повинна здійснюватися на засадах інформаційної прозорості, якісного обслуговування клієнтів та дотримання етичних норм поведінки при взаємодії як із страхувальниками, так і страховиками.

Варто також відмітити, що для страхових брокерів та страхових агентів є певні особливості щодо їх ролі у процесі забезпеченні зростання довіри клієнтів до діяльності страховиків. Розглянемо їх більш детально. Страховий брокер як посередник в першу чергу виступає від імені страхувальника, який платить йому комісійну винагороду за професіоналізм та допомогу у виборі найбільш оптимальних страхових послуг у відповідності до вимог клієнта.

Однак, брокер може піти на навмисний зговір із страховою компанією з метою отримання максимального доходу і пропонувати клієнтам її страхові продукти без вмотивованого аналізу страхового ринку. Звичайно клієнт, який може виявити, що брокер не виконав свої функції добросовісно, втратить кошти у вигляді комісійної винагороди та може навіть втратити можливість компенсації своїх збитків у разі, якщо страхова компанія теж надає неякісні послуги та відмовиться виконати такі виплати. Така ситуація, по-перше, одразу вплине на довіру клієнта не лише до страхового брокера, але і до страхової компанії загалом. Логічно припустити, що така юридична або фізична особа більше ніколи не звернеться до зазначених суб'єктів. Саме тому, у процесі надання страхових послуг брокер ризикує не лише своєю репутацією, але і може негативно впливати на розвиток страхового ринку загалом.

Також страховий брокер може негативно впливати на функціонування страхових компаній у разі входу в зговір із страхувальниками за додаткову винагороду. Таким чином, займаючись шахрайськими діями, брокери, відстоюючи позицію страхувальників як своїх клієнтів, можуть підірвати фінансову стійкість страхової компанії, що теж негативно може вплинути на функціонування страхового ринку країни і призвести до зворотного процесу – вже втрати страховими компаніями та їх керівництвом довіри до діяльності страхових брокерів як механізму продажу страхових продуктів.

Подібна ситуація існує і у діяльності страхових агентів. Їх основною функцією за великим рахунком є вмовити юридичну або фізичну особу придбати страховий поліс, що дає їм можливість отримувати дохід у відповідності до умов договору із страховиками. Однак, страхові агенти досить часто в Україні, наприклад, виступали від імені не однієї а декількох страхових компаній, і продавали поліси тих компаній, які платили їм більшу винагороду [1, с. 60; 2, с. 72]. Інколи страхові агенти після продажу полісу зникають і не виходять на контакт з клієнтами, які звертаючись до страхових компаній, отримують відповідь, що такі агенти вже не є представниками страховиків або взагалі ніколи з ними не співпрацювали.

Досить часто на вітчизняному страховому ринку страхові агенти, представляючи інтереси окремого страховика, згодом розривали з ним договір і переходили до нової страхової компанії, яка погоджувалася сплачувати більші комісійні. Згодом це

призводило до переходу клієнтів, які були залучені цим агентом на обслуговування до іншого страховика. Однак, страхові компанії, досить часто йшли на додаткові витрати, пропонуючи страховим агентам підвищені комісійні, що негативно впливало на їх фінансовий стан та якість надання страхових послуг клієнтам. Звичайно така ситуація досить негативно впливає на довіру клієнтів, які стали жертвою недобросовісної роботи агентів, до страхових компаній та страхування взагалі. Існування значної кількості страхових компаній, що не є нормальним у порівнянні з страховими ринками розвинутих країн, створює всі можливості для страхових агентів шукати тих страховиків, які погоджуються сплачувати найбільшу комісійну винагороду, не зважаючи на їх репутацію та якість обслуговування. На сьогодні в Україні, на жаль, відсутній державний контроль за діяльністю страхових агентів, що лише сприяє активізації фактів прояву шахрайських дій із сторони зазначених посередників як у відношенні до страховиків, так і страхувальників.

Отже, страхові посередники на страховому ринку України відіграють дуже важливу роль та посідають вагомe місце у системі відносин „страховик-страхувальник” і здатні сприяти розвитку конкуренції між страховими компаніями.

Список використаних джерел

1. Журавель Т.М. Аналіз сучасного стану страхового ринку України та перспективи його розвитку / Т.М. Журавель, С.Ю. Романенко // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики: зб. наук. пр. – 2008. – № 2 (5) – С. 56-61.
 2. Задорожний С.В. Современные проблемы института страхового посредничества / С.В. Задорожний, А.С. Ищенко // Молодий вчений. – 2014. – № 1 (03). – С. 71-74.
 3. Пікус Р. Міжнародний досвід діяльності страхових посередників / Р. Пікус, О. Терещенко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Економіка. – 2009. – Вип. 107/108. – С. 20-23.
-